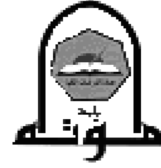


جامعة مؤتة
عمادة الدراسات العليا

مدركات الأمن السياحي لدى نزلاء الفنادق في الأردن

اعداد الطالب
مهنا المهنا

إشراف
الاستاذ الدكتور ذياب موسى البداينة

رسالة مقدمة إلى عمادة الدراسات العليا
استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الدكتوراه
في علم الاجتماع تخصص علم الجريمة

جامعة مؤتة، 2014



MUTAH UNIVERSITY
Deanship of Graduate Studies

جامعة مؤتة
عمادة الدراسات العليا

نموذج رقم (14)

قرار إجازة رسالة جامعية

تقرر إجازة الرسالة المقدمة من الطالب مهنا عبدالرحمن المهنا الموسومة بـــ:

مدركات الامن السياحي لدى نزلاء الفنادق في الاردن

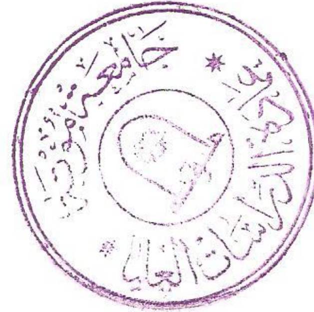
استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الدكتوراه في علم الاجتماع تخصص **علم الجريمة.**

القسم: علم الاجتماع.

	التوقيع	التاريخ	
أ.د. ذياب موسى البداينة		2014/04/13	مشرفاً ورئيسا
د. حسين طه المحادين		2014/04/13	عضواً
د. رافع عارف الخريشا		2014/04/13	عضواً
أ.د. حمود العليمات		2014/04/13	عضواً

عميد الدراسات العليا

د. علي الضمور



MUTAH-KARAK-JORDAN
Postal Code: 61710
TEL :03/2372380-99
Ext. 5328-5330
FAX:03/ 2375694
e-mail: dgs@mutah.edu.jo sedgs@mutah.edu.jo
http://www.mutah.edu.jo/gradest/derasat.htm

مؤته – الكرك – الاردن
الرمز البريدي :61710
تلفون :03/2372380-99
فرعي 5328-5330
فاكس 03/2 375694
البريد الالكتروني
الصفحة الالكترونية

الآراء الواردة في الرسالة الجامعية لا تُعبر بالضرورة عن وجهة نظر جامعة مؤتة

لاهداء

إلى نبع الحب والوفاءإلى من كان دعائهم سر نجاحي

إلى والدي ووالدتي

إلى رفيقة دربيإلى من سارت معي نحو الحلم

بذرناها معاً وحصدناها معاًوسنبقى معاً بإذن الله

إلى زوجتي

إلى القلوب الرقيقة والنفوس البريئة

إلى رياحين حياتيإلى أبنائي

لمى و ريما و عبدالرحمن

إلى كل من وقف بجانبي لإنجاح رسالتي.

مهنا المهنا

الشكر والتقدير

أشكر الله العلي القدير الذي أنعم عليّ بنعمة العلم، ووفقني في إنجاز هذه الأطروحة حيث لا يسعني في نهاية هذا البحث إلا أن أتوجه بالشكر والتقدير والاحترام إلى الأستاذ الفاضل الدكتور ذياب البداينة على قبوله الإشراف على هذه الأطروحة وعلى ما قدمه لي من عون وإرشاد، وإلى لجنة المناقشة طيلة فترة كتابة الأطروحة وعلى جهودهم الجبارة في اكمال المسيرة التعليمية.

مهنـا المهنـا

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الملاحق

الملــخص

مدركات الأمن السياحي لدى نزلاء الفنادق في الأردن

مهنا المهنا

جامعة مؤتة، 2014

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدركات الأمن السياحي لدى نزلاء الفنادق في الأردن، كما تسعى هذه الدراسة إلى فحص متوسط إدراك السياح للأمن، ومدى تمتع المناطق السياحية في الأردن بالكفاءة العالية في مجال الخدمات الأمنية، وكفاءة الخدمات الأمنية المقدمة للسياح على الانطباع في مجال الخدمات الأمنية، وأثر الحراك الشعبي في الأردن وأخباره بوسائل الإعلام على الانطباع السائد عن الأمن في الأردن.

وتكون مجتمع الدراسة من نزلاء الفنادق في الأردن من الجنسيات العربية والأجنبية للفترة ما بين عام (2013-2014)، واختبرت عينة قصدية من مجتمع الدراسة. وتم توزيع (300) استبانة على عينة الدراسة، خضعت جميعها للتحليل الإحصائي، ولتحقيق أهداف الدراسة وجمع بياناتها تم استخدام الأداة التي طورها البداينة (2010).

أظهرت نتائج الدراسة أن نزلاء الفنادق الذين استطلعت آرائهم هم من الذكور والإناثوبنسبة (78%)من الذكور، وبمتوسط عُمر (41-50) سنة بينما الإناث (22%)، وأظهرت النتائج أن نزلاء الفنادق اعتمدوافي زيارتهم إلى الأردن على المصدر الذاتي في تمويل رحلتهم إلى الأردن وبنسبة بلغت (86,3%)، بينما كان اعتمادهم على مصادر أخرى هي الأقل وبنسبة متدنية بلغت(0,7%)، وأظهرت النتائج أن (85%) من العينة الكلية يعتبرون أن إجراءات الدخول جيدة و أوضحت النتائج من حيث شعور السائح بالأمن أن مستوى التقييم تراوح بين المرتفع (لأغلب الفقرات) والمتوسط، وأن (83%) من العينة لم يتعرضوا في الأردن لأي نوع من المضايقة، وكان أكثر أنواع المضايقات في استغلال الأسعار.

وبينت النتائج بأن (63,3%) من أفراد العينة يعتقدون أن الحراك الشعبي الأردني لم يؤثر سلباً على انطباعهم عن صورة الأردن كسياح أثناء الحركات الشعبية في الأردن، وأكثر أفراد العينة يعتقدون أن تكلفة زيارة الأردن وتكلفة المعيشة والمواصلات والإقامة مناسبة، وأن(90,7 %) من العينة راضين عن زيارة الأردن، كما أوضحت الفروق أن السياح الأجانب أكثر إدراكاً حول أن السياحة آمنة في الأردن من السياح العرب، بينما لا توجد فروق بين العينتين في آرائهما حول مدى تمتع المناطق السياحية في الأردن بالكفاءة العالية في مجال الخدمات الأمنية، وأن السياح الأجانب الأكثر تأثراً بالخدمات الأمنية من حيث الانطباع السائد عن الأمن ومستوى الرضا عن الزيارة، والرأي بالحراك الشعبي، في حين تبين أنه لا توجد علاقة بين العمر وكل من الشعور بالأمن وتقييم جودة الخدمات ومدركات الأمن، كذلك لا توجد علاقة بين الجنس ومدركات الأمن ولا توجد علاقة بين المستوى التعليمي وتقييم جودة الخدمات، وأخيراً تبين أنه توجد علاقة بين متغيرات الدراسة بعضها مع بعض فيما عدا متغير الحراكالشعبي حيث تبين عدم وجود علاقة بين الحراك الشعبي وتقييم جودة الخدمات ومدركات الأمان.

Abstract

Perceptions of tourism security to the hotel guests in Jordan

Muhanna Al-muhanna

Mu'tah University 2014

This study aimed to identify thePerceptions of tourism security to the hotel guests in Jordan, as this study seeks to examine the Perception of security for security and, the enjoyment of tourism areasin Jordan of high efficiency in the field of security services, and theefficiency of thesecurity services provided to tourists on the impression in the field ofsecurity services, and the impact of the popular movementin Jordan and its news media on the Perceptions of security in Jordan.

The study security in Jordan of consisted hotel guestsfrom Arab, and foreign nationalities, anda random sample of the study societywastested, and (300)questionnaireswere distributed to the study sample.

The results showed that hotel guests surveyed, (78%) were of male, and with the mean age (41-50) years, and the results showed that hotel guest relied as their visit to Jordan on the self financing source at rate of (86,3%), while the dependence on othersources are the least (0,7%), and the results showed that (85%)of respondents believe that the procedures of the entry are good, and the study also showed in the terms of the tourist felling that the level of tourismsecurity assessment ranged from high (for most paragraphs), and the average and(83%) of the sample had not been subjected to any kind of harassment in Jordan, but the most common types of harassment is in exploitation of prices.

The results also showed that (63,3%)of respondents believe that the Jordanian popular movement doesn't negatively affect the image of Jordan and more respondents believe that the cost of visiting and living in Jordan, transportation, and accommodation is suitable, and (90,7%)of respondents are satisfied with Jordan visit, As differences explained that the foreigntourists are more perceptive that tourism is safe in Jordan from Arab tourists, while there are differences between the two samples in their views about the extent of which the tourist areas in Jordan have a high efficiency In the field of security services, and that foreign tourists most affected by security services in terms of the perception of security and the level of satisfaction with the visit and the popular opinion mobility, while showing no relationship between age and all of a sense of security and asses the quality of services and security perception, there are no well as the relationship between sex and perception of security and there is no relationshipbetween educationallevel and asses the quality of services. Finally , show that there is relationship between the variables of the study with each other except for the variable where the popular movement turns out to be relationship between the popularmovement and assess the quality of services and perception of safety.

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

1.1 المقدمة:

يُعتبر الأمن إحدى أهم مقومات الحياة البشرية، لقوله تعالى: {لِإِيلَافِ قُرَيْشٍ {1} إِيلَافِهِمْ رِحْلَةَ الشِّتَاءِ وَالصَّيْفِ {2} فَلْيَعْبُدُوا رَبَّ هَذَا الْبَيْتِ {3} الَّذِي أَطْعَمَهُم مِّن جُوعٍ وَآمَنَهُم مِّنْ خَوْفٍ {4}} (سورة قريش)، والإنسان يتطلع دائماً إلى الأمن والسكينة والاطمئنان، خصوصاً إذا كان مقيماً خارج وطنه الأصلي.

تعتبر السياحة من أكثر الصناعات نمواً في العالم، إذ أصبحت اليوم من أهم قطاعات التجارة الدولية، فالسياحة من منظور اقتصادي تشكل قطاعاً إنتاجياً يلعب دوراً مهماً في زيادة الدخل القومي وتحسين ميزان المدفوعات، ومصدراً للعملات الصعبة، وفرصة لتشغيل الأيدي العاملة، وهدفاً لتحقيق برامج التنمية، كما أنها من منظور اجتماعي وحضاري، تشكل حركة ديناميكية ترتبط بالجوانب الثقافية والحضارية للإنسان؛ بمعنى أنها رسالة حضارية وجسر للتواصل بين الثقافات والمعارف الإنسانية للأمم والشعوب، ومحصلة طبيعية لتطور المجتمعات وارتفاع مستوى معيشة الفرد(الصالح، 1993).

وقد فرضت الظروف والمتغيرات العالمية والإقليمية التي تتسم بعدم الاستقرار، وتزايد ظاهرة الإرهاب على المستوي الدولي، تحديات جمة أمام أجهزة الأمن، التي تعمل علي تحقيق التوازن بين تحقيق أمن السائح وا إتاحة أكبر قدر ممكن من الحرية له في ذات الوقت، بالإضافة إلى تأثر المواقع السياحية في البلدان العربية خلال السنوات الثلاث الماضية بصورة سلبية كبيرة أمنياً خلال سنوات الربيع العربي، حتى أن البلدان العربية من دول الربيع العربي تأثرت السياحة فيها بدرجات متفاوتة، والأردن يعتبر إحدى تلك البلدان التي تأثرت بهذا الواقع السياسي والسياحي(شيا، 2003).

يُعد الأمن العنصر الأساس لممارسة الأنشطة الإنسانية عامة، وتراجعه يحد من أداء الإنسان وقدراته وا إنجازه، ويُعد من الواجبات التي يفترض أن توفرها الدولة للمقيمين على أرضها بحكم سيادتها على أقاليمها، وذلك من خلال الإجراءات التي تقوم بها أجهزة الأمن كافة لمنع وقوع الجريمة، واتخاذ الإجراءات التي تؤدي إلى ضبطها في

حال وقوعها، وحيث أن مفهوم الأمن تحول من مفهوم أمن جنائي إلى أمن شامل يهتم بجميع الأنشطة الإنسانية التي تشمل النظام السياسي والنظام الاجتماعي، والاقتصادي، وغيرها من الأنشطة التي يمارسها الإنسان، فقد تفرع الأمن إلى فروع عدة منها الأمن السياسي، البيئي، الاقتصادي، الغذائي، السياحي ...الخ (الغامدي، 2005).

يعتبر الأمن السياحي في أي دولة عماد السياحة بكافة أشكالها وأنواعها، لأن هدف السائح هو أولاً وقبل كل شيء الشعور بالأمن والرفاه والطمأنينة، وقضاء إجازة مريحة بعيداً عن المنغصات، ولذا فإن تطوير السياحة وجذب السياح في أي بلد يتطلب أمناً دائماً هادئاً مريحاً للوافدين، أما عكس ذلك، فإنه يشكل عوامل طرد للسياح ما دام هنالك شعور غير مطمئن على حياتهم(الخالد، 2010).

وقد أهتم الأردن في الربع الأخير من القرن العشرين بصناعة السياحة، واجتذاب السياحة العالمية من خلال تهيئة العوامل المناسبة لذلك؛ نظراً لما يتمتع به الأردن من مزايا تؤهله للتلاؤم مع السياحة فيه، أهمها: الموقع المتميز وسط العالم، حيث يعتبر الأردن ملتقى ثلاث قارات آسيا وا إفريقيا وأوروبا، إضافة إلى أن الأردن يعد من أكثر الدول استقراراً في الشرق الأوسط بالذات من الناحيتين الاقتصادية والأمنية، مما يؤثر إيجاباً في مناخ الاستثمار فيه، لأن الإستقرار الاقتصادي والأمني من أهم العوامل التي يأخذها المستثمر في اعتباره عندما يتخذ قراره بالاستثمار في دولة معينة، واعتدال العلاقات السياسية والدبلوماسية الأردنية مع بلاد العالم كافة. وتشهد الصناعة الفندقية والسليحية في الأردن نمواً سريعاً ومضطرداً ، حيث تم إنشاء عدد كبير من الفنادق والمنتجعات السياحية لمواكبة الطلب المتزايد على قطاع السياحة والسفر في الآونة الأخيرة.

ونظراً لأهمية موضوع الفنادق في المملكة الأردنية الهاشمية وأثرها على السياحة خاصة بعد تعرض ثلاثة فنادق في الأردن لهجمات إرهابية وضرورة دراستها ميدانياً في القطاع السياحي في المملكة الأردنية الهاشمية، ارتأى الباحث دراسة هذا الموضوع من خلال استطلاع وجهات نظر نزلاء الفنادق في الأردن حول مدركات الأمن السياحي.

2.1 مشكلة الدراسة:

يحتلْ قطاع السياحة في الأردن أهمية كبيرة في بنية الاقتصاد الأردني حيث بلغت عائدات المملكة من الدخل السياحي حوالي (3,5) مليار دولار (نحو 2,5 مليار دينار) في عام (2012) مقارنة مع (3) مليارات دولار في عام (2011) وبنسبة نمو بلغت (15,5%)، وبذلك فان قطاع السياحة أسهم بما نسبته (14,7%) من الناتج المحلي الإجمالي، إضافة إلى توفيره (27) ألف فرصة عمل بشكل مباشر و(130) ألف فرصة عمل بشكل غير مباشر(هيئة تنشيط السياحة، 2013).

كما بلغ عدد سياح المبيت في الأردن حوالي(4.162) مليون سائح عام (2012) وبنسبة نمو بلغت (5,1%) عن عام (2011)(هيئة تنظيم السياحة، 2012).

إن هذه الأرقام تشير بصورة مطلقة إلى أن السياحة في الأردن من أهم الصناعات المـُدّعِمـْة للتنمية الاقتصادية والاجتماعية، لذا فإن الوضع الاقتصادي في الأردن يرتبط ارتباطاً مباشراً بقطاع السياحة، ومن هنا تنبع أهمية الأمن السياحي خاصة أن السياحة في المنطقة العربية شهدت تراجعاً ملموساً خلال السنوات الثلاث في بلدان الربيع العربي.

إن بحث مشكلة الأمن السياحي من وجهة نظر السائح نزيل الفندق يظهر واقع تطبيق الإستراتيجيات والخطط الأمنية بصورة حقيقية، ويظهر أيضاً أي فجوات أمنية سواء كانت في مرحلة التخطيط أو التطبيق أو نتيجة نقص في المهارات أو ضعف في أنظمة المعلومات ذات العلاقة.

ونظراً لأن السياحة في الأردن تفتقر إلى دراسات الأمن السياحي بصورة عامة، جاءت هذه الدراسة لتناقش مشكلة أساسية وهي مدى توفر وشمولية وفاعلية عناصر الأمن والطمأنينة للسائح منذ وصوله إلى البلاد وخلال تنقله وحتى مغادرته لها، وذلك في نفسه وماله وعرضه وكل متعلقاته وأمتعته وحمايته من أي مضايقات (بما في ذلك الرقابة والمتابعة الأمنية) أو جرائم قد تقع عليهم، لذا يمكن صياغة مشكلة الدراسة بالتساؤل الرئيسي التالي: **ما مدركات الأمن السياحي لدى نزلاء الفنادق في الأردن؟.**

3.1 أهمية الدراسة:

الأمن السياحي يعزز الأمن الاقتصادي بشكل عام وفي جميع مجالات الاقتصاد، وكذلك الاستثمارات الخارجية نظراً لارتباطها بالأمن الشامل بما في ذلك الأمن السياحي، كما أن التغير في البيئة التنافسية في سوق السياحة العالمية خلال السنوات الأخيرة يضغط باتجاه تطوير المنتج السياحي وتعزيز منظومة الأمن السياحي بأبعادها المختلفة(الخالد، 2010).

وتكمن أهمية هذه الدراسة بأنها ستسهم في فهم متطلبات السائح الأمنية من وجهة نظره مما سيمكن كافة المؤسسات الرسمية الأردنية ذات العلاقة من توظيفها في بناء استراتيجية وطنية شاملة وفاعلة للأمن السياحي، كما تؤكد للسائح مدى أهمية وجهة نظره بما يتعلق بالأمن السياحي مما قد يدفعه نحو رأي ايجابي حول الأردن كمقصد سياحي مما يسهل تسويق المملكة سياحياً .

4.1 أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدركات السياح ومشاعرهم ونظرتهم إلى الأمن السياحي أثناء إقامتهم سواء في الفنادق الأردنية أو في المواقع السياحية الأردنية، وذلك من خلال تحقيق الآتي:

1. التعرف على مدى تتمتع المناطق السياحية في الأردن بالكفاءة العالية في تقديم الخدمات الأمنية.
2. معرفة أثر الخدمات الأمنية المقدمة للسياح على الانطباع السائد عن الأمن في الأردن.
3. التعرف على كفاءة الخدمات الأمنية المقدمة للسياح ورضاهم عند زيارتهم للأردن.
4. معرفة أثر الحراك الشعبي في الأردن وأخباره بوسائل الإعلام على الانطباع السائد عن الأمن في الأردن.
5. إشعار نزلاء الفنادق الأردنية بأن الأردن يهتم بمتابعة آرائهم ووجهات نظرهم حول أمنهم السياحي وأمن المنشآت والمرافق السياحية المختلفة.

6.الاستناد لنتائج هذه الدراسة في رسم السياسات والخطط الإستراتيجية السياحية المستقبلية في الأردن من قبل وزارة السياحة الأردنية.

5.1 تساؤلات الدراسة:

تطرح الدراسة التساؤلات التالية:

1. ما مدركات الأمن السياحي لدى نزلاء الفنادق في الأردن؟
2. ما مدى كفاءة المناطق السياحية في الأردن في مجال الخدمات الأمنية؟
3. هل تؤثر الخدمات الأمنية المقدمة للسياح على الانطباع السائد عن الأمن في الأردن؟
4. هل تؤثر كفاءة الخدمات الأمنية المقدمة للسياح على مستوى رضاهم عند زيارتهم للأردن؟
5. هل يؤثر الحراك الشعبي في الأردن وأخباره بوسائل الإعلام على الانطباع السائد عن الأمن في الأردن؟

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

يمثل قطاع السياحة أهمية خاصة للدول حيث تُعد السياحة أحدى الصناعات الأساسية في العصر الحديث، وتمثل الركيزة الأساسية للدخل القومي للبلاد، وتختلف كل دولة عن الأخرى فيما تملكه من مقومات سياحية، ومن حيث استراتيجيتها الرامية إلى تطوير وتنمية هذا النشاط كصناعة باعتباره أملها في تنمية قدراتها الاقتصادية، ودفع عجلة التطور والنمو بها ليقف هذا النشاط جنباً إلى جنب مع المقومات والقدرات الصناعية الأخرى بالدولة(كافي، 2006).

1.2 الإطار النظري

1.2 .1 مفهوم السياحة:

ورد في قوله تعالى: "براءة من الله ورسوله إلى الذين عاهدتم من المشركين فسيحوا في الأرض أربعة أشهر واعلموا أنكم غير معجزي الله وأن الله مخزي الكافرين" (سورة التوبة، آية 1و2)، حيث تشير لفظة "السياحة"لغوياً إلى الضرب في الأرض وجريان الماء، قال (ساح الماء)أي جرى على الأرض، والسيح أيضاً الجار ي، وساح في الأرض أي ذهب.

ولفظة السياحة (Tourism) تعد مستحدثة في اللغات اللاتينية، فهي مشتقة من الفعل (Tour) في اللغة الانجليزية، أما في اللغة الفرنسية فهي مشتقة من(Tourner)، والمعنى سواء في اللغتين الانجليزية والفرنسية بمعنى يدور أو يجول(عجيج، 2007).

وعرفتعلى أنها مجموعة الظواهر والأحداث والعلاقات الناتجة عن سفر وا قامة أصحاب البلد، والتي لا يكون لها أي ارتباط بأي نشاط ربحي أو نية للإقامة الدائمة بحيث تكون بمثابة الحركة الدائرية التي يبدأ بها الشخص من بلده الأصلي وينتهي إلى نفس المكان (القدومي، 2003).

وعرفها آخر هي "المجموع الكلي للعلاقات والظواهر الطبيعية التي تنتج من إقامة السائحين طالما أن هذه الإقامة لا تؤدي إلى إقامة دائمة أو ممارسة أي نوع من العمل سواء كان عملا دائما أو مؤقتا"(الطائي، 2006).

وعرفت أيضاً بأنها الأنشطة التي يقوم بها الشخص إلى مكان خارج بيئته المعتاد لمدة زمنية دون أن يكون غرضه من السفر داخل مكان الإقامة، ويستبعد الهجرة المؤقتة لممارسة أنشطة الكسب(الصيرفي، 2007).

وعرفها الجلاد بأنها مجموعة العلاقات والخدمات الناجمة عن إقامة الشخص المؤقتة في بيئة جديدة ومتميزة ايكولوجياً، بعيداً عن مقر إقامته المعتاد بغرض إشباع حاجاته أو تحقيقاً لمصلحة ما طالما كانت هذه الإقامة لا تحقق له ربحاً مادياً (الجلاد، 1998).

ويعرف الباحث السياحة بأنها نشاط ترويجي، ثقافي، اجتماعي، تاريخي، تسويقي مثل مدينة العقبة، ينتقل فيه السائح على شكل أفراد وجماعات من مكان إقامته وموطنه إلى أحد المناطق الترفيهية المناسبة داخل الأردن.

2.1.2 مفهوم السائح:

إن لتحديد مفهوم السائح في المنطقة السياحية أو البلد المزار ومعرفة مدى الإنفاق السياحي الذي يهتم في هذه المنطقة سواء أكان الإنفاق على الإيواء أو على النقل أو على الطعام وغيره إن كل ذلك يعتمد بصورة مباشرة على إعداد السياح (القدومي، 2003).

فالسائح هو الزائر الذي يمكث ليلة واحدة على الأقل في بلد الزيارة أي أن مدة الزيارة لا تقل عن أربع وعشرون ساعة وتكون لأي هدف باستثناء الوظيفة والعمل المأجور (غنيم وسعد، 1999).

وعرف السائح بأنه كل شخص يسافر لأي بلد غير بلد إقامته، وذلك لفترة لا تزيد عن أثنى عشر شهراً على أن يكون الغرض الرئيسي للزيارة هو غرض آخر غير القيام بنشاط يحصل نظير أدائه على مكافأة داخل البلد الذي يتم زيارته(العمري، 2011).

وعرف في اجتماع عقدته هيئة الأمم المتحدة في روما سنة (1963) وتحت عنوان السياحة الدولية بأنه "كل شخص يكون موجود بشكل مؤقت في دول أجنبية ويعيش خارج مكان سكنه الأصلي مدة أربع وعشرين ساعة أو أكثر(السكر، 1999).

وتعريف المنظمة العالمية للسياحة: ينطوي على مفهومين أساسيين:

أ- السائح: كل زائر مؤقت يقيم في البلد الذي يزوره لمدة أربعة وعشرون ساعة على الأقل، حيث أن أسباب السفر تكون من أجل الترفيه، الراحة، الصحة، قضاء العطل، الدراسة، الرياضة، أو من أجل القيام بأعمال عائلية أو حضور مؤتمرات، ندوات علمية، ثقافية وسياسية.

ب- المتنزه: كل زائر مؤقت لا تتجاوز مدة إقامته أربع وعشرون ساعة على الأكثر خارج مقر إقامته المعتاد(Guibilats,1983).

ويعرف الباحث السائح بأن هو كل شخص أردني أم غير أردني يدخل المملكة الأردنية الهاشمية بقصد الاستمتاع بالمنتجعات السياحية والمواقع الأثرية.

3.1.2 إضاءات تاريخية:

للسياحة تاريخ كما لكل مفاصل الحياة، حيث تمكن الإنسان من الوصول إلى مناطق مختلفة في العالم من أجل البحث عن المناطق السياحية والأثرية.

إن السياحة في العصور القديمة كانت عبارة عن حب الانتقال في الإنسان طبيعة كامنة فيه وقد دعت الحاجة بالإنسان إلى الانتقال منذ وجوده، وذلك لضروريات الحياة، وتوفير احتياجاته من مشرب ومأكل ومسكن، وقد حدثتنا الكتب القديمة عن أسفار ورحلات كثيرة وهي ليست سياحية بالمعنى المتقدم؛ ولعلى من أشهر الرحلات التاريخية رحلة أبو التاريخ "هيرودوت" إلى جزر البحر المتوسط والسواحل الشمالية لإفريقيا حتى طنجة في الغرب وا ٍلى آسيا وحتى إقليم السند(ملوخية، 2008).

وفي العصور الوسطى سميت بالعصور المظلمة وامتدت هذه الفترة من القرن الخامس وحتى الخامس العشر، حيث انتشر الإقطاع وامتلك الإقطاعيون الأرض ومن عليها، وقد تعذر السفر والانتقال كما عرفت هذه الحقبة بقيام بعض المغامرين والمكتشفين بأسفار طويلة في البحار وأشهر هذه الرحلات التي قام بها المكتشف والرحالة الإيطالي "ماركو بولو" في القرن الثالث عشر إلى الشرق الأوسط حيث وصل إلى قلب بلاد الصين، وكذلك رحلة "كريستوف كولومبس" الذي اكتشف أمريكا سنة(1492م)، وقد كانت الحضارة الإسلامية في أزهى عصورها فاهتمت بالعلوم والفنون والآداب والعمارة وزادت حركة الناس في مختلف البلاد(مرسي، 2007).

أما في عصر النهضة وظهور الاختراعات وتطورها، وتعبيد الطرقات وارتفاع مستوى معيشة الأفراد أصبح السفر وسيلة لتحقيق رغبات الإنسان، حيث أن الإشارات الأولى لظهور السياحة بدأت في العقود الأخيرة من عصر النهضة، حيث دأب أبناء الطبقة العليا من الإنجليز إلى القيام برحلة عرفت باسم "الرحلة الكبرى" وكانت رحلة ذات طابع تثقيفي تشمل زيارة معالم فرنسا، ايطاليا، ألمانيا والنمسا، وقد كان الهدف من الرحلة التعلم والاستمتاع بالوقت، واكتساب الصحة والتعرف على الشعوب الأخرى وثقافاتهم وأساليب معيشتهم(ملوخية، 2008).

4.1.2 أنواع السياحة:

تعددت أنواع السياحة تبعاً للدوافع والرغبات والاحتياجات المختلفة، فهنالك السياحة الثقافية والترفيهية والعلاجية والدينية والرياضية بالإضافة إلى أنماط أخرى جديدة ساعد على انتشارها التقدم والتطور العلمي والسياسي والاقتصادي والاجتماعي، وما صاحب ذلك من تطلعات ومتطلبات ذات نوعيات خاصة لم تكن معروفة من قبل مثل سياحة المؤتمرات وسياحة المعارض وسياحة الحوافز وغيرها.

وقد صنف خبراء السياحة أنواع مختلفة للسياحة فمنهم من صنفها (عبد السميع، 1993).

1. السياحة البيئية: وهي السفر بهدف زيارة المحميات البيئية الطبيعية مثل المحميات الطبيعية في افريقيا والأردن، والبيئات المحمية والأنماط الثقافية المميزة للمجتمعات المحلية.
2. السياحة العلاجية: وهي السفر بهدف العلاج والاستجمام في المنتجعات الصحية في مختلف بقاع العالم.
3. السياحة الدينية: وهي نوع من السياحة يهتم بالجانب الروحي للإنسان كونها مزيجاً من التأمل الديني والثقافي، وقد تكون السياحة من أجل زيارة الأماكن المقدسة والإستمتاع بمشاهدتها بدافع الفطرة والإيمان والإهتمام بالتاريخ وحفظ معالمه وآثاره، وقد يكون الدافع من وراء هذا النوع من السياحة هو الدعوة أو القيام بعمل خيري، وتعد السياحة الدينية في السعودية من أهم مصادر الدخل وأحد أكبر

الدعائم للاقتصاد نظراً لما تتميز به المملكة من خصوصية تتفرد عن سائر بلدان العالم بوجود المسجد الحرام والمسجد النبوي والمشاعر المقدسة التي يقصدها الملايين من المسلمين من كل حدب وصوب لأداء فريضة الحج ومناسك العمرة.

4. السياحة الترفيهية: وتكون بغرض الإستمتاع والترفيه عن النفس وهي من أقدم أنواع السياحة التي عرفها الإنسان وتمتاز دول البحر الأبيض المتوسط بإمكانية استقطاب السائحين لهذا النوع من السياحة.
5. سياحة التجوال: وهي سياحة مستحدثة تتمثل بالقيام بجولات سياحية للتمتع بالمناظر الطبيعية، وغالباً ما يتم ذلك سيراً على الأقدام وتكون الإقامة في مخيمات في البر لغرض الإستمتاع بالتعايش مع الطبيعة.

وصنفت أيضاً إلى عدة عناصر (مرسي،2007) (الصيرفي، 2007) هي:

1. من حيث العدد: برامج سياحية (فردية، وجماعية).
2. من حيث وسيلة المواصلات: (سياحة برية، سياحة بحرية، سياحة جوية).
3. من حيث الجنس: (سياحة الرجال والنساء).
4. حسب الإنفاق والطبقة الاجتماعية: (الطبقة المميزة، وأصحاب الملايين).
5. حسب الموقع الجغرافي: وتقسم إلى سياحة (إقليمية، وداخلية، ودولية).
6. من حيث المدة الزمنية: مثل سياحة(لأيام معدودة، وموسمية).

5.1.2 السياحة والتنمية:

تُعد مقومات التنمية السياحية من مقومات التنمية الشاملة، لذلك تعتبر قضية التنمية السياحية عند الكثير من دول العالم من القضايا المعاصرة، كونها تهدف إلى الإسهام في زيادة الدخل الفردي الحقيقي، وبالتالي تعتبر أحد الروافد الرئيسية للدخل القومي، وكذلك بما تتضمنه من تنمية حضارية شاملة لكافة المقومات الطبيعية والإنسانية(كافي، 1987ص:37).

1.5.1.2 مفهوم التنمية السياحية:

تعّرف التنمية السياحة على أنها توفير التسهيلات والخدمات لإشباع حاجات ورغبات السياح، وتشمل كذلك بعض تأثيرات السياحة مثل: إيجاد فرص عمل جديدة ودخول جديدة.

وتشمل التنمية السياحية جميع الجوانب المتعلقة بالأنماط المكانية للعرض والطلب السياحيين،و التوزيع الجغرافي للمنتجات السياحية،و التدفق والحركة السياحية، وتأثيرات السياحة المختلفة.

فالتنمية السياحية هي الارتقاء والتوسع بالخدمات السياحية واحتياجاتها، وتتطلب التنمية السياحية تدخل التخطيط السياحي باعتباره أسلوباً علمياً يستهدف تحقيق أكبر معدل ممكن من النمو السياحي بأقل تكلفة ممكنة وفي أقرب وقت مستطاع (كافي، 2006ص106-107).

2.5.1.2 عناصر التنمية السياحية:

تتكون من عناصر عدة أهمها(غنيم وسعد، 2004):

1. عناصر الجذب السياحي: وتشمل العناصر الطبيعية مثل: أشكال السطح والمناخ والحياة والغابات وعناصر من صنع الإنسان، كالمتنزهات والمتاحف والمواقع الأثرية التاريخية.
2. النقل: بأنواعه المختلفة البري، البحري والجوي.
3. أماكن النوم: سواء التجاري منها كالفنادق والموتيلات، وأماكن النوم الخاص مثل: بيوت الضيافة وشقق الإيجار.
4. التسهيلات المساندة بجميع أنواعها كالإعلان السياحي والإدارة السياحية والأشغال اليدوية والبنوك.
5. خدمات البنية التحتية: كالمياه والكهرباء والإتصالات، ويضاف إلى هذه العناصر جميعها الجهات المنفذة للتنمية، فالتنمية السياحية تنفذ عادة من قبل القطاع العام أو الخاص أو الاثنين معاً .

3 .5.1.2 أهداف التنمية السياحة:

تهدف تنمية الصناعة السياحية إلى تحقيق زيادة مستمرة ومتوازنة في الموارد السياحية،وإن أول محور في عملية التنمية هو الإنسان الذي يُعد أداتها الرئيسية(عبد القادر، 2003).

6.1.2 السياحة في المملكة الأردنية الهاشمية:

السياحة بمفهومها الشامل تعبير عن وجدان الأمة، وثقافتها، وتاريخها، وتراثها وارثها، وحضارتها، ورخائها الاقتصادي، وترسيخ للقيم الإنسانية النبيلة المبنية على السلام والاحترام المتبادل بين الشعوب(توفيق، 1998).

إن المنتج السياحي الأردني ذو حضور وتميز، فقد اكتسب الأردن عبر العصور وبحكم موقعه الإستراتيجي مكانة خاصة، حيث كان شاهداً على توالي الحضارات الإنسانية قديمها وحديثها ومساهماً فيها، ومهداً للديانات التوحيدية كلها وطرقاً للأنبياء، ومعبراً رئيسياً لقوافل التجارية وملتقى الأمم والشعوب مما جعله زاخراً بالمواقع والكنوز الأثرية الفريدة التي تستوجب الحماية الدائمة والمحافظة المستمرة.

وإلى جانب المواقع الأثرية الفريدة مثل (البتراء، جرش، قصر عمرة، وقلعة عجلون والكرك، والمدرج الروماني في عمان، وأم قيس وآلاف المواقع الأثرية المنتشرة عبر ربوع المملكة)، فالأردن يتمتع بموقع جغرافي متوسط بين دول المنطقة ويحظى بتباين في المناخ والتضاريس، وتنوع مواطن الجمال من الجبال الشاهقة إلى السهول الخضراء والأودية ذات المياه العذبة والمعدنية الطبيعية الساخنة المتمازجة مع مياه الاستشفاء في البحر الميت إلى رمال الصحراء متنوعة الألوان، بالإضافة إلى الأصالة والكرم وحسن الضيافة وغيرها من الصفات التي يتمتع بها الفرد في الأردن.

والمنشآت السياحية بمختلف أنواعها وأهدافها تنتشر في مختلف مواقع المملكة التاريخية والسياحية والمدنية، وجل اهتمام العاملين على هذه النشاطات هو تقديم الصورة الحقيقية لهذا الوطن الجميل وشعبه المضياف، فعلى صعيد الخدمة الفندقية نجد أن أعداد الفنادق في ازدياد مستمر ونمو سريع.

وتعتبر السياحة ذات أهمية متميزة ليس فقط لكونها أحد أهم مصادر الدخل والنابض المحرك للاقتصاد الوطني، بل يتعدى ذلك لكونها قطاعاً اقتصادياً متداخلاً ومتفاعلاً مع مختلف القطاعات الاقتصادية الأخرى، والأنشطة المتنوعة في السوق الأردنية كالعمالة والثقافة.

لقد تدرج تنظيم القطاع السياحي في المملكة الأردنية الهاشمية من خلال عدة مراحل، حيث تم تأسيس أول دائرة تعنى بالسياحة في الأردن عام (1953) وارتبطت هذه الدائرة بدولة رئيس الوزراء، إلا أن اهتمام الأردن بالسياحة بدأ في عام (1923) إبان إمارة شرق الأردن وذلك من خلال تأسيس دائرة الآثار العامة، وفي عام (1960) تم تأسيس سلطة السياحة بموجب قانون (17) لسنة (1960)، وفي عام (1965) صدر القانون المؤقت رقم (45) لسنة (1965) كقانون للسياحة ونص القانون على مجلس إدارتها وأنيط بالسلطة رسم السياسات السياحية والإشراف عليها، وفي عام (1968) صدر القانون المؤقت رقم (10) لسنة (1968) ليكون بديلاً عن القانون الصادر لسنة (1965) بتعديل بعض مهام سلطة السياحة وإضافة بعض الإجراءات التنظيمية وبأن يكون لسلطة السياحة الاستقلال المالي والإداري، وفي عام (1978) صدرت الإرادة الملكية السامية بتعيين مجلس أعلى للسياحة، وصدرت الإرادة الملكية السامية في عام (1987) بتشكيل لجنة عليا لتنشيط السياحة وعام (1988) صدرت الإرادة الملكية السامية بإنشاء وزارة خاصة بالسياحة، وفي عام (1998) صدرت الإرادة الملكية السامية بتأسيس هيئة تنشيط السياحة كهيئة عامة ذات استقلال مالي وأداري وبموجب نظام(هيئة تنشيط السياحة، 2012).

وتظهر إحصائية لإدارة الشرطة السياحية عن مدى تقديم الخدمة للسائح:

الجدول رقم (1)

أعداد المجموعات السياحية التي تم تقديم الخدمة لها من قبل مرتبات إدارة الشرطة السياحية

السنة	اعداد المجموعات السياحية
2007	12431
2008	17648
2009	16046
2010	24506
2011	16106
2012	15840
لغاية 2013/3/31	3659

المصدر: مديرية الأمن العام – إدارة الشرطة السياحية.

1.6.1.2 الأهمية الاقتصادية والاجتماعية للسياحة في الأردن:

تُشير العديد من التقارير الدولية الصادرة عن منظمة السياحة العالمية (WTO) التابعة للأمم المتحدة، تزايد نمو السياحة الدولية، بالرغم من تعرض العالم للعديد من الأزمات الاقتصادية، حيث بلغ عدد السياح في عام (1990)، (438) مليون سائح ليصل إلى (681) مليون سائح في عام (2000) و (935) مليون سائح في عام (2010)، وقد بلغ حجم الدخل المتأتي من السياحة الدولية (852) مليار دولار أمريكي في عام (2010)، وتتنبأ منظمة السياحة العالمية أن أعداد السياح الدوليين القادمين سيصل إلى نحو (106) مليار سائح بحلول عام (2020) (التقرير السنوي ،WTO، 2011).

وقد وصل الأردن أكثر من سبعة ملايين مسافر إلى الأردن في عام (2011) وأنفقوا ما يزيد عن ملياري دينار أردني(الدينار الأردني يعادل (1,48) دولار تقريبا)، وهو ما ساهم بأكثر من (14,2%) في الناتج المحلي الإجمالي، وقد وصل التوظيف المباشر في القطاع إلى (42500) وظيفة في عام (2011)، ومن المقدر أن يدعم ذلك إيجاد الآلاف من الوظائف المماثلة في القطاع الاقتصادي عند احتساب الأثر المضاعف

الكلي، وفي هذا السياق برز الاهتمام الكبير والواسع بقطاع السياحة، وأصبح الهدف الإستراتيجي الأول للمملكة هو إقامة صناعة سياحية عصرية متطورة ومتقدمة وفق أعلى المعايير والمواصفات الدولية (الاستراتيجية الوطنية للسياحة 2001،) .

وتظهر التأثيرات الاقتصادية للسياحة في الأردن في توسيع مساهمة السياحة في الناتج المحلي الإجمالي، وزيادة الدخل والمقبوضات السياحية من العملات الصعبة الأجنبية، ودعم ميزان المدفوعات الذي يعكس الحسابات القومية للمملكة والذي هو بمثابة حساب جاري مدين للحكومة، وزيادة إيرادات الدولة من الضرائب والرسوم، ورفع المستوى المعيشي للسكان من خلال زيادة الدخل السياحي، وتحسين الحياة المعيشية للسكان بواسطة دمج المجتمعات المحلية وتوسيع مشاركتها ومكتسباتها من مشاريع وبرامج التنمية السياحية، والعمل على توسيع التأثيرات المضاعفة لقطاع السياحة على بقية القطاعات الاقتصادية من خلال تطوير العلاقات والتشابكات الاقتصادية بين السياحة والقطاعات الأخرى، وتتمثل الأهمية الاجتماعية للسياحة في تحسين الأحوال المعيشية للسكان من خلال زيادة الدخل وفرص العمل، كما أنها تشجع على دمج المجتمعات المحلية، وتوسيع مشاركة السكان في الأنشطة السياحية، وفي عملية التخطيط السياحي بحيث يتم توسيع إسهامات المجتمعات المحلية في عمليتي التخطيط والتنمية السياحية(بظاظو، 2009).

7.1.2 الأمن السياحي:

يُعد الأمن السياحي هو الانطلاقة الأولي في الترويج والتسويق للحركة السياحية، فبقدر ما تتمتع أي دولة بالاستقرار والأمن يتحدد نصيبها من معدلات الحركة والتدفق السياحي، حيث أن السائح بطبيعته يفضل مكان آمن، فبدون مناخ أمني شامل ينعدم وجود هذه الصناعة(رمزي،2007).

1.7.1.2 مفهوم الأمن السياحي:

الأمن في اللغة هو عكس الخوف، ولقد استعمل القر آن الكريم كلمة أمن بهذا المعنى حيث قال سبحانه وتعالى وا ٕذا جاءهم أمر من الأمن أو الخوف أذاعوا به" (سورة النساء، الآية: 83)، وجاء في المعجم الوسيط أن الأمن هو نقيض الخوف، لكن مع تطور المجتمعات والحياة الإنسانية دخلت العديد من التطورات والمتغيرات على مفهوم الأمن ولم يجمع الباحثون على إعطاء مفهوم واحد للأمن، بل إن هناك اتجاهين رئيسيين هما(العمرات، 2002):

الاتجاه الأول: يعطي مفهوماً ضيقاً للأمن بحيث يقصره على كل ما يتعلق بالحفاظ على السيادة الوطنية وعلى الوضع القانوني الطبيعي القائم للدولة والمجتمع في حدود الإطار الإقليمي للدولة.

الاتجاه الثاني: هذا الاتجاه يعطي مفهوماً أوسع للأمن، حيث أن تطور الفكر الإنساني أدى إلى تطور مفهوم الأمن،وا ٕن هذا التطور قد وصل بفلسفة الأمن إلى درجة الإحاطة بكل جوانب الحياة الإنسانية، بحيث لم يعد الدور التقليدي للمنظومة الأمنية يشكل مقارنة بالدور المعاصر سوى جانب محدود بالرغم من أهميته في الطرح الجديد، والدور المعاصر للمنظومة الأمنية مفاده تحقيق الأمن على المستوى الداخلي والخارجي، وهذا الاتجاه في تناوله للأمن الشامل يأخذ بتصورات وطرق عمل جديدة في تعامله مع قضايا الأمن.

والأمن السياحي هو أحد عناصر الأمن الشامل، والذي ترتكز عليها الصورة السياحية للبلاد، فطبيعة السائح ورحلته للبلاد التي تأتي بغرض الاستمتاع وتغير نمط الحياة لفترة زمنية محددة حتى يتمكن السائح من العودة مرة أخري لحياته بنشاط وجدية تتطلب عدم وجود معوقات أمام السائح خلالر حلته بالبلاد، حيث أن السائح ذاته هو أحد أهم السبل لتحسين الصورة السياحية للبلاد بالمجتمعات الدولية عن طريق ما ينقله من انطباعات شخصية عن البلاد داخل مجتمعه، وشعور السائح بالأمن والأمان على نفسه وماله وعرضه وا ٕحساسه بتذليل كافة الصعاب أمامه خلال رحلته السياحية، يبث في نفسه الشعور بالرضا عن البلاد مما يجعل انطباعاته إيجابية تسهم في تحسين الصورة السياحية للبلاد لدي المجتمعات الدولية(أبو الروس،2007).

ويوفر الأمن السياحي لكل من السائح والمرافق السياحة المختلفة، ويشمل أمن السائح كإنسان، أمنه في نفسه، ماله، عرضه، وحمايته من الجرائم والمضايقات التي يمكن أن تقع عليه، كما أن أمن موضوع السياحة يعني أمن المنشآت السياحية والمواقع الأثرية والطبيعية(الجحني وآخرون، 2004).

ويرتبط الأمن السياحي بالسائح، حيث أن أمن السائح يعني توفير عنصر الأمن والطمأنينة له منذ وصوله إلى البلاد وحتى مغادرته لها، وذلك في نفسه وماله وعرضه وكل متعلقاته وأمتعته وحمايته من أي مضايقات أو جرائم قد تقع(العلوي، 1990)، ويعتبر الأمن السياحي منظومة من المفاهيم التربوية، الثقافية، الصحية، الإجرائية، والعقابية التي تحقق ظروف جاذبة لتنقل الناس بغض النظر عن أهدافهم ودياناتهم ومدة إقامتهم بطمأنينة ويسر (العمراوي، 2006).

لذا يشكل الأمن السياحي وحدة لا يمكن فصلها عن مختلف وحدات الأمن الشامل المختلفة، ولكي يتحقق الأمن السياحي يجب أن لا يقف عند ضبط الجرائم المتصلة بالنشاط السياحي، وإنما يجب أن تمتد إجراءاته لكي يتحقق إحداث شعور راسخ بالطمأنينة في نفوس جميع السائحين وممن يعملون في السلك السياحي، وبالتالي فإن تحقيق الأمن السياحي يرتبط بشدة بتحقيق مقومات الأمن الشامل بصفة عامة(الجحني وآخرون، 2004).

وفي ضوء التحليل السابق لمفهوم الأمن الشامل الذي يتضمن في بعده الاقتصادي مفهوم الأمن السياحي، وذلك على أساس الصلة بين السياحة والاقتصاد كأحد الروافد المهمة للموارد الاقتصادية، وبدخول مفهوم الأمن السياحي في مفهوم الأمن الشامل، فإن ذلك يخضع مفهوم الأمن السياحي المعاصر لكل ما يعنيه الأمن الشامل من أبعاد.

2.7.1.2 خصائص الأمن السياحي:

تكشف النظرة المتعمقة لمفهوم الأمن السياحي عن اتسامه بقدر من الخصائص التي ينفرد ويتميز بها، وتتمثل خصائص الأمن السياحي بما يلي:

1. يتميز الأمن السياحي بالصفة الموسمية، ونعني بذلك أن للسياحة مواسمها الزمنية التي يتزايد فيها عدد السياح وتتطلب تكثيفاً للجهود المبذولة في مجال الأمن

السياحي، وهو الأمر الذي يستدعي حشد الإمكانات المادية والبشرية الكافية لمواجهة فعالة للعبء المتزايد في مجال تامين السياحة خلال تلك المواسم.

2. تتسم السياحة بالحساسية المفرطة لأي تقلبات في الظروف المحلية السياسية أو الاجتماعية والاقتصادية، وكذلك تأثرها بالظروف الإقليمية والدولية المختلفة التي تتصل بالحروب الإقليمية والمنازعات السياسية :(Wahab & Cooper,2001).

3. يتميز الأمن السياحي أيضاً بتنوع الأنماط السياحية مثل السياحة العلاجية والدينية والثقافية والرياضية والسياحية التجارية، والمعارض والمؤتمرات، مما يجعل لكل نوع من أنواع السياحة أسلوبه الخاص في تأمينه وهي خصوصية تشير إلى أي مدى تكمن صعوبة إجراءات الأمن السياحي (الروبي، 1985).

4. يختص الأمن السياحي أيضاً بتنوع المخاطر الأمنية التي يجب تغطيتها مثل المخاطر الإرهابية من تفجيرات وخطف رهائن ومخاطر أخرى ناجمة عن انحراف شركات السياحة والمرشدين السياحيين وأصحاب الفنادق والمطاعم السياحية(الشنواني، 2001).

5. يتميز الأمن السياحي أيضاً بخصوصية تعدد الأجهزة الإدارية والأمنية العاملة في حلقه، حيث تشكل هذه الأجهزة خصوصية للأمن السياحي من ناحية، وصعوبة في تنفيذ هذه الإجراءات بصورة فاعلة من ناحية أخرى، بالإضافة إلى تعقد إجراءات ضبط ما ينجم عنها من خروقات عند مخالفتها(الجحني وآخرون 2004).

3.7.1.2 مرتكزات الأمن السياحي:

لتأمين حركة النشاط السياحي يجب الأخذ في الاعتبار المرتكز ات التالية:

1. المنظور الشامل للأمن في مجال السياحة، والحفاظ على مقومات السياحة في الدولة، وهذا يعني الإحاطة بكافة عناصر الأمن الشامل، إذ لا يجوز ربط مفهوم الأمن السياحي بجزئية دون أخرى من منظومة الأمن الشامل (العمري، 2011).

2. إن حركة الصراعات والتفاعلات خارج الحدود الجغرافية للدولة تؤثر في الأمن السياحي للدولة الأمر الذي يستلزم إن تمتد خطوط دفاع الدولة الأمنية إلى خارج حدودها.
3. دقة التوازن بين الأهداف والوسائل مع الأخذ بعين الاعتبار حركة التفاعلات الاجتماعية والسياسية والاقتصادية في البلد.
4. توفير عنصر الأمن والطمأنينة للسائح منذ وصوله إلى البلاد وحتى مغادرته وتوفير متطلباته المشروعة.
5. إن حركة الصراعات والتفاعلات خارج الحدود الجغرافية للدولة، لها دواعيها وتأثيرها على الأمن السياحي بالدولة، الأمر الذي يستلزم أن تمتد خطوط دفاعات الدولة الأمنية إلى خارج حدودها لتدعيم خططها بالمعلومات والدراسات(الجحني وآخرون، 2004).

ويجب على القائمين على الأمن السياحي للمحافظة على السياحة إتباع حزمة من الاجراءات تتمثل بالآتي:

1. مواجهة الأخطار التي تواجه السياحة أمنياً بمعزل عن الأخطار التي تواجه المجتمع بصفة عامة، ذلك أن السياحة بكل عناصرها ومقوماتها وآثارها، هي جزء من حركة هذا المجتمع وهي ترتبط بالضرورة بالأخطار التي تواجه بكل أبعادها ودوافعها.
2. تطبيق الخطط الأمنية التي تتبعها الدولة بكافة مؤسساتها لمواجهة الاخطار الأمنية.
3. إيجاد حالة من الاحساس لدى السياح للشعور بالأمن والطمأنينة والاستقرار داخل المجتمع.
4. وضع الخطط الأمنية الكفيلة بالتعامل مع الإعلام الذي يتناول القضايا والأحداث تهويلاً أو تهويناً (الجحني وآخرون، 2004).

4.7.1.2 الآثار السلبية للسياحة:

رغم المزايا الاقتصادية والاجتماعية والحضارية التي تحققها السياحة إلا أن ذلك لا ينفي وجود سلبيات بها (القحطاني، 1996) وهي:

1. المشكلات الاقتصادية للسياحة: تعتبر السياحة قطاع موسمي هش على الرغم من أهميته الاقتصادية، وذلك أنه عرضة لتقلبات المزاج والأسعار، وتباين قدرات ومهارات الترويج والتسويق السياحي، والمتغيرات الاجتماعية المختلفة، بالإضافة أن لديهم قدرة شرائية أكبر من قدرة السكان المحليين الشرائية إما لأن دخولهم أكبر أو لأنهم ادخروا سابقاً للصرف خلال سفرهم، وهم بهذا يسهمون في رفع الأسعار في مواسم السياحة بالنسبة للسكان المحليين خاصة أسعار الضروريات (السكن، الطعام....الخ).

2. المشكلات البيئية للسياحة: كثيراً ما تتناقض احتياجات السياحة مع ضرورة المحافظة على البيئة خاصة في مناطق البيئات الهشة التي تنجذب إليها السياحة، ولعل من أهم الآثار البيئية السلبية للسياحة تتمثل في التلوث (الفيزيائي، الكيميائي) الذي تحدثه الحركة والضوضاء، والنفايات ...الخ، وقد يتم التوسع العمراني لتلبية احتياجات السياحة على حساب البيئة.

5.7.1.2 علاقة الأمن السياحي بالأمن الاقتصادي:

لا شك أن تحقيق الأمن الاقتصادي يمثل الخطوة الأساسية لتوفير المناخ الآمن لنمو الاقتصاد القومي بصورة مباشرة، وبدونه لا يمكن أن تتحقق أي تنمية اقتصادية، حيث يتعامل الأمن الاقتصادي مع كافة الأفعال والسلوكيات التي تشكل مخالفة للقواعد المنظمة للحياة الاقتصادية بأنشطتها المختلفة(الجحني وآخرون، 2004).

ويبرز دور الشرطة في مجال الأمن الاقتصادي في صورة ما يبذله من جهود لحماية الثروات، وتأمين المنشآت الاقتصادية، بالإضافة إلى مكافحة الجرائم الاقتصادية بكافة أشكالها(غسان، 1990).

و عرفت الأمم المتحدة الأمن الاقتصادي بأنه "هو أن يملك المرء الوسائل المادية التي تمكّنه من أن يحيا حياة مستقرة ومشبعة، وبالنسبة لكثيرين يتمثل الأمن

الاقتصادي ببساطة في امتلاك ما يكفي من النقود لإشباع حاجاتهم الأساسية، وهي: الغذاء، والمأوى اللائق، والرعاية الصحية الأساسية، والتعليم.

ويشمل الأمن الاقتصادي تدابير الحماية والضمان التي تؤهل الإنسان للحصول على احتياجاته الأساسية من المأكل والمسكن والملبس والعلاج والتعليم وضمان الحد الأدنى لمستوى المعيشة، (القليطي، 2007)، وللأمن السياحي دور هام يلعبه في تعزيز العلاقات الاقتصادية ما بين الدول حيث يتم إقامة علاقات سياحية وطيدة من خلال:

1. الاشتراك في عضوية المنظمات الدولية السياحية الرسمية وغير الرسمية.
2. استخدام أصحاب رؤوس الأموال لبناء بنية تحيتيه مناسبة لتلبية الاحتياجات سواء كانت خدمات أو فنادق أو مطاعم أو متنزهات سياحية.
3. عقد الإتفاقيات السياحية بين الدول والشركات السياحية لتبادل السياح.
4. توسيع التعاون من خلال العلاقات السياحية لتمتد إلى إقامة علاقات أخرى تصب في صالح الدول.

من خلال الحديث السابق عن الأمن السياحي والأهمية الاقتصادية يتضح أن السياحة تلعبدوراً هاماً إذا تكللت بالإستقرار والطمأنينة، وتشكل مصدراً هاماً لدخل الدولة.

8.1.2 الجريمة السياحية:

السياحة كأي نشاط من أنشطة الحياة، تتعرض لمخاطر وتحديات تختلف بشدتها وأسبابها ونتائجها مما يؤثر في السياحة على كافة المستويات عالمياً وا إقليمياً، والسياحة تتسم بالحساسية وسرعة التأثر بالمخاطر الخارجية والأزمات التي تتعرض لها عناصر الطلب أو العرض السياحي للدولة(الغامدي، 2005).

1.8.1.2 مفهوم الجريمة السياحية:

ترتبط الجرائم السياحية من حيث أنواعها بنوعيات السياحة السائدة في كل دولة، حيث تتنوع الأفعال المجرمة في ضوء تنوع الأنماط السياحية المختلفة.

وتعرف الجريمة قانوناً بأنها كل فعل أو امتناع صادر عن شخص مميز يحدث خرقاً أو اضطراباً اجتماعياً عاماً أو خاصاً ويعاقب عليه القانون بعقوبة جزائية أو تدابير احترازية(نجم، 2000).

والجرائم التي تقع على السياح تؤثر في سمعة الدولة، وبالتالي يؤثر في الاقتصاد الوطني للدولة لانخفاض أعداد السياح، فقد يتعرض السائح إلى جرائم السرقة، وعمليات النشل والنصب والإحتيال، ويدخل في جرائم السياحة الخارجية سرقة الجوازات وتذاكر السفر، والمال، والمجوهرات، والحقائب اليدوية، وقد يتعرض السائح لجرائم القتل أو الخطف(الغامدي، 2005 ص:109).

ويشير (الجحني وآخرون، 2004) بأن الجرائم السياحية كل عمل أو امتناع عن عمل يقع بالمخالفة للقوانين والقرارات المنظمة والمرتبطة بالنشاط السياحي.

2.8.1.2 معوقات السياحة:

أولاً : معوقات أمنية وسياسية: مر العالم العربي بأحداث، وخاصة خلال العقود الثلاثة الأخيرة، تُعَد مخاطر وتحديات خطيرة اختلفت أسبابها ونتائجها وهددت استقرار بعض الدول العربية سياسياً واقتصادياً واجتماعياً وسياحياً، فالحرب اللبنانية وأزمة العنف والاضطرابات في الجزائر والأزمة العراقية والهجمات الإرهابية على السياح والتفجيرات في مصر وتفجيرات فنادق عمان، ودخول المنطقة العربية بما يسمى الربيع العربي (تونس، مصر، اليمن، ليبيا، سوريا)، وغيرها من التحديات وآثارها الاقتصادية والسياحية، بالإضافة إلى تفجير المركز التجاري العالمي في أمريكا سبتمبر (2001) حيث تضاعفت التحديات والمشاكل في العالم وكذلك على مستوى الوطن العربي(الغامدي، 2005).

وقد أظهرت دراسة قامت بها مجلة (Corporate Travel) في عام (1993) حول المشكلات الأمنية التي يتعرض لها السائح تتمثل في (بركات، 1998):

1. سرقات الأمتعة في الفنادق حيث ذكر (64,7%) من شملتهم الدراسة أنهم تعرضوا للسرقة في أماكن إقامتهم على الأقل مرة واحدة أثناء سفرهم بغرض العمل.

2. السرقة في المطارات حيث ذكر (37,3%) من العينة أن المسافرين من العاملين قد تعرضوا للسرقة أو عمليات النصب في المطار.

3. التسمم الغذائي حيث ذكر (43,1%) من المسافرين لغرض العمل قد مرضوا على الأقل مرة واحدة لتناولهم طعام الفنادق.

ومن التحديات الأمنية الهامة التي لابد أن نتطرق إليها في هذه الدراسة "الإرهاب" والذي يعتبر عمل غير مشروع من أعمال العنف يهدف إلى بث الرعب والفزع داخل مجتمع ما أو شريحة منه، بقصد تحقيق هدف سياسي، ويشار إلى أنهلا يُعد إرهاباً الكفاح المسلح للشعوب الخاضعة للاحتلال الأجنبي من أجل تحرير أراضيها المحتلة، والحصول على حقها في تقرير مصيرها واستقلالها وفقاً لميثاق وقرارات الأمم المتحدة التي تحرم إيذاء الأبرياء(عيد، 1998).

لقد حددت اللجنة الخاصة للإرهاب الدولي التابعة للجمعية العامة للأمم المتحدة في تقريرها المؤرخ في 1979/2/29 أسباب الإرهاب العالمي إلى أسباب سياسية، اقتصادية، اجتماعية.

وقد تعرضت المملكة الأردنية الهاشمية إلى مظاهر عديدة من الإرهاب والقتل على مدار عقود عدة استشهد خلالها خيرة أبنائها، وكان أخرها التفجيرات الإرهابية التي وقعت بتاريخ 2005/11/9م واستهدفت ثلاثة فنادق في العاصمة عمان وراح ضحيتها العديد من الأبرياء، فتأثير الإرهاب على النشاط السياحي في أي بلد يمكن مشاهدته بوضوح من خلال تراجع أعداد السياح.

ونستطيع في هذا السياق أن نشير إلى أن منطقة الشرق الأوسط أصبحت مسرحاً للعمليات الإرهابية ودفعت ثمناً غالياً لذلك، والسبب الأساسي هو ما عانته وتعانيه هذه المنطقة وشعوبها من حروب وويلات ابتداء من الصراع الإسرائيلي العربي واحتلال فلسطين مروراً بالحرب العراقية الإيرانية وحروب الخليج الاولى والثانية،وانتهاءً بالإحتلال الأمريكي للعراق وأفغانستان، وهذا افرز منظمات وجماعات في المنطقة ترتكب أفعالها الإرهابية تحت غطاء تقرير المصير والتحرر والإستقلال والإستشهاد في سبيل الوطن.

ثانياً : معوقات طبيعية:

تُعد المهددات الطبيعية كوارث ربانية تقع بقوة وقدرة الخالق جل جلاله، ومن هذه المهددات الطبيعية(عوض،1999):

1. الزلازل: هي موجات اهتزاز تنطلق من باطن الأرض إلى سطحها تسبب الأضرار وانهيار الأبنية الذي يؤدي إلى قتل عدد من السكان فضلاً عن الجرحى، بالإضافة إلى أضرار في البنية التحتية للدولة من (الحرائق، فيضانات ناتجة عن تصدع السدود، والاضرار بشبكة الكهرباء والمجاري....الخ).

2. البراكين: هي انفجارات متتالية تدفع الحمم والغازات والغبار إلى خارج، هذه الانفجارات تؤدي إلى تدمير البني التحتية في المناطق القريبة من البراكين.

3. الاعاصير: وهي الأعاصير الاستوائية المصحوبة بالأمطار الغزيرة، والأعاصير الحلزونية.

ثالثاً : معوقات اجتماعية: إن أهم ما يعيق السياحة وأمنها تلك المشكلات ذات الطابع الاجتماعي والثقافي، هي عملية إنسانية وعملية اقتصادية، فالفهم الخاطئ للسياحة كنشاط، و اعتباره ممارسة غيرمقبولة دينياً واجتماعياً أوجد الكثير من الإرباك وأدى إلى ظهور ممارسات غير مقبولة من قبل أفراد المجتمع تجاه السياحة والأمن السياحي، وبالتالي فإن غياب الوعي الثقافي لدى شريحة كبيرة من أفراد المجتمع بأهمية الأمن السياحي له مردود على السياحةو التي بدورها ذات مردود اقتصادي على الاقتصاد الوطني، كذلك انتشار الظواهر الاجتماعية السيئة كظاهرة التسول في الشوارع (شيا، 2003).

9.2 الدراسات السابقة:

إن أغلب الدراسات التي تناولت موضوع الأمن السياحي اختلفت من حيث المكان والزمان، حيث تم تناول عدد من الدراسات السابقة حول الأمن السياحي في دول مختلفة من العالم، وقد قام الباحث بمراجعة الدراسات والبحوث السابقة ذات الصلة بموضوع البحثبهدف التعرّف على أهم النتائج والمؤشرات العامة التي أسفرت عنها تلك البحوث والدراسات، وفيما يلي استعراض لبعض هذه الدراسات:

1.9.2 دراسات الأمن السياحي:

أجرى (بظاظو، 2009) دراسة بعنوان "تحليل واقع القطاع السياحي الأردني في عهد جلالة الملك عبدالله الثاني المعظم خلال الأعوام (1999–2009)، حيث تناول البحث تحليل وتطور القطاع السياحي الأردني خلال الفترة (1999–2009)، كما يلقي الضوء على موضوع **الأمن السياحي الأردني** **مبيناً أن الأردن حاز على المرتبة (14)** بين دول العالم في الحفاظ على سلامة المواطنين، وأمنهم واستقرارهم وكذلك الزوار وفق تقرير خاص أعدته الأمم المتحدة، كما بينت الدراسة أن الأمن السياحي أصبح من أهم مسارات الإستراتيجية الوطنية لتنمية القطاع السياحي الأردني ليتجاوز مسألة التنظير إلى التطبيق الإجرائي، وانتقل من الممارسات الجزئية المتفرقة إلى التوظيف الشمولي التكاملي لهذا المفهوم على أرض الواقع، وفق منظور مؤسسي استراتيجي يعالج القضايا والتحديات الداخلية والخارجية التي تواجه القطاع السياحي الأردني، ويقترح السياسات والاستراتيجيات والخطط التي تعزز الأمن السياحي لأنظمة الدولة بما يكفل لها الاستقرار ويحقق لها النماء والرخاء والرفاهية، وكان من أهم نتائج الدراسة: منذ اعتلاء جلالة الملك عبدالله الثاني العرش كان مصمماً على تحويل الأردن إلى نموذج حيوي في المنطقة، يكون محفزاً لبناء الشرق الأوسط، لذلك فإن التنمية السياحية المستدامة، والنمو الاقتصادي، وتنمية الموارد البشرية العاملة في القطاع السياحي هي في رأس أولويات الأجندة الوطنية، واستضافة الأردن لعدد كبير من المؤتمرات السياحية الدولية في مجال صناعة السياحة خلال الأعوام2009–1999، كذلك وجود تقدير دولي واسع لدور جلالة الملك عبدالله الثاني حفظه الله ورعاه في تنمية القطاع السياحي على المستوى المحلي والدولي، ووجود تطور واضح من الناحية الكمية والنوعية في حجم الحركة السياحية الدولية القادمة إلى الأردن، إضافة إلى زيادة حجم الاستثمارات السياحية، وزيادة عدد شركات النقل السياحي والمطاعم وعدد العاملين في القطاع السياحي، كذلك توقيع الأردن لعدد كبير من الاتفاقيات الدولية ومذكرات التفاهم والتعاون في المجال السياحي.

وقد جاءت دراسة (الخالد، 2010) بعنوان "الأمن السياحي بالجمهورية اليمنية المقومات والمعوقات دراسة ميدانية من وجهة نظر السياح الأجانب، حيث هدفت

الدراسة إلى معرفة تقديرات السياح الأجانب لإجراءات الأمن السياحي ومقوماته ومعوقاته بالجمهورية اليمنية، كذلك معرفة الإجراءات الأمنية المتبعة في تأمين السياحة في منافذ القدوم والمغادرة والتنقل والسكن، والأماكن السياحية، حيث تم استخدام المنهج الوصفي، وتم إعداد أداة الدراسة ممثلة بالاستبيان من أجل جمع البيانات الميدانية من السياح الأجانب، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن الإجراءات الأمنية المتبعة في تأمين السياحة بالجمهورية اليمنية هي إجراءات جيدة، وبينت الدراسة أن هنالك ارتفاع في عدد السياح من الجنسيات غير عربية من الزائرين لليمن، وأكدت نتائج الدراسة بأن هنالك معوقات للأمن السياحي بالجمهورية اليمنية أهمها (انتشار حمل السلاح، التلوث البيئي، واختطاف السياح)، وبينت الدراسة بأن هنالك اختلاف لرؤية السياح لمحاور الدراسة (الإجراءات الأمنية لتأمين السياحة في اليمن، معوقات ومقومات الأمن السياحي باليمن) في معظم المتغيرات الشخصية والمهنية.

وفي دراسة مسحية أعدها (الغامدي، 2005) بعنوان "اتجاهات السياح نحو إجراءات الأمن السياحي" هدفت هذه الدراسة إلى معرفة اتجاهات السياح نحو إجراءات الأمن السياحي، متمثلة بإجراءات القدوم والإقامة والتنقلات والمواقع السياحية ونحو إجراءات أمن المغادرة، وركزت على الإجراءات الأمنية باختلاف وسائل النقل التي وصل بها السياح إلى منطقة " الباحة"، واستخدم المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، ولعرض وتحليل وتفسير اتجاهات السياح نحو الإجراءات الأمنية التي تقوم بها الأجهزة الأمنية المختلفة لتحقيق الأمن السياحي وتم استخدام الاستبيان كأداة لجمع المعلومات، وتكون مجتمع الدراسة من (479) سائح قدموا لمنطقة الباحة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: غالبية السياح لمنطقة الباحة من السعوديين بنسبة (1,89%)، وأظهرت الدراسة أن نسبة (61%) من عينة الدراسة من المتزوجين، وكانت اتجاهات السياح نحو إجراءات الأمن السياحي أن متوسط المجتمع زاد عن متوسط العينة في المحاور الخمسة عند مستوى (0,50) وقوة اختبار إحصائي (95%)، وأظهرت نتائج الدراسة أنه لا يوجد اختلاف ذو دلالة إحصائية بين رؤية السياح للإجراءات الأمنية باختلاف وسائل النقل التي وصل بها السياح لمنطقة الباحة، كذلك

بينت النتائج بأنه لا يوجد اختلاف في إجراءات الأمن السياحي باختلاف الجنسية والجنس والعمر وعدد مرات الزيارة.

تناولت دراسة (الجحني وآخرون، 2004)"بعنوان " الأمن السياحي" حيث تتكون مجتمع الدراسة من طلبة الماجستير واعضاء هيئة التدريس في جامعة الأمير نايف العربية للعلوم الأمنية، وقد استجاب (72) مفردة من خلال استمارة بحث استطلاعية، وكانت أهم النتائج ما يلي: إن الأمن السياحي الاستراتيجي في المملكة العربية السعودية حظي باهتمام و أولوية العينة وبنسبة (69,2%) من العينة، و أن أمن الإقامة السياحي حظي بأهمية (26,5%)، ولكن أمن القدوم والمغادرة لم يحظى بأهمية معنوية ذات دلالة.

كما جاءت دراسة ريتشارد (Richard , 2002) بعنوان " إدراك السياح للأمن والسلامة – حالة دراسية مدينة كيب تاون" هدفت هذه الدراسة على معرفة العلاقة بين السياحة والجريمة من خلال طرح مجموعة من التساؤلات من أهمها: هل الجريمة التي تحدث في الأماكن التي يقصدها السياح تؤثر على طلب السياحة، وهل صناعة السياحة تشجع على الوقوع في الجريمة، واستخدم لهذه الدراسة الاستبيان كأداة لجمع البيانات من خلال عينة عشوائية مكونة من (438) من زوار مدينة كيب تاون، وتوصلت الدراسة إلى مجوعة من النتائج كان من أهمها: أن هنالك تجاوب أفراد العينة مع مفهوم السلامة والأمن كان إيجابياً، وتوصلت الدراسة أيضاً إلى أن هنالك شعور بعدم الأمن عند خروجهم في الليل وأثناء استخدام وسائل النقل العامة.

أما في دراسة (Mawby,2000) بعنوان " تصورات السياح عن الأمن" هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر الجرائم والحوادث الإرهابية، حيث تم إجراء مقابلات مع سكان المواقع السياحية حول تصوراتهم السلبية في بريطانيا، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن معدلات الإيذاء الواقعة على السياح عالية، وهنالك عدد قليل شهد الجريمة أو شاهدوا اضطرابات أثناء العطلة، وأكدت الدراسة على أهمية منع الجريمة وسلامة المجتمع باعتبارها من أولويات السياح.

2.9.2 دراسات تتعلق بالسياحة:

أظهرت دراسة (الزهراني والحاج، 2010) بعنوان " التلوث البيئي وأثره على التنمية السياحية والغطاء النباتي بمنطقة الباحة بالمملكة العربية السعودية" حيث هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر التلوث البيئي على التنمية السياحية والغطاء النباتي بمنطقة الباحة بالمملكة العربية السعودية، وذلك من خلال قياس أراءبعض زوار المواقع السياحية بالمنطقة، وذلك عن أهم الجوانب المتعلقة بالتلوث البيئي في منطقة الباحة، وتحديد مصادر هذه المعلومات، والتعرف على درجة التلوث البيئي بالنفايات المختلفة في المواقع السياحية، وتحديد عوامل الجذب السياحي، وا يجابيات السياحة، بالإضافة إلى استكشاف أهم معوقات التنمية المستدامة للسياحة والغطاء النباتي وأهم وسائل الحد من التلوث البيئي في المنطقة، وقد تم جمع بيانات الدراسة باستخدام الاستبانة بالمقابلة الشخصية من عينة عشوائية بلغ قوامها (300) فرد، استخدمت التكرارات والنسب المئوية بالإضافة إلى المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري في عرض وتحليل البيانات، وتتلخص أهم نتائج الدراسة في وجود مستويات عالية نسبياً من المعلومات بين المبحوثين عن أهم الجوانب المتعلقة بالتلوث البيئي في منطقة الباحة.

أما في دراسة (الصالح ، 1993) بعنوان " مقومات الجذب السياحي في مدينة جدة"، حيث هدفت الدراسة إلى محاولة تحديد مقومات الجذب السياحي الموجودة في مدينة جدة، والتأكيد على مقوماتها المستغلة ومدى الاستفادة التامة منها، كما اعتنت هذه الدراسة بالكشف عن مصادر جديدة للجذب السياحي في مدينة جدة وبيان المصادر التي لا يتم استغلالهاستغلالاً كاملاً، وا براز أهميتها بهدف استغلالها كمقصد سياحي إلى أقصى حد ممكن، وقد أجريت هذه الدراسة على السياح القادمين إلى مدينة جدة من السعوديين وغير السعوديين خلال شهر شعبان عام (1993)" خلال إجازة الربيع"، وتم في هذه الدراسة استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات، كما تم استخدام بعض الوسائل الإحصائية مثل اختبار مربع كاي، ومعامل التوافق، ومعامل كندال للإنفاق، واختبار كوكران، وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجوعة من النتائج الرئيسية تضمنت الكشف عن عوامل الجذب السياحي في مدينة جدة، هذه العوامل التي تتفاوت في أهميتها وأهمها وقوع المدينة على ساحل البحر الأحمر، كما أظهرت الدراسة أهمية الخدمات والأنشطة

وأماكن الترفيه كعامل جذب سياحي، وأكدت توطد العلاقة بين السياحة والنقل، كما أكدت هذه الدراسة على أهمية الدور الذي تمارسه وسائل الإعلام في تنشيط السياحة، فقد تضمنت توصيات الدراسة التأكيد على ضرورة زيادة التوعية الإعلامية عن المناطق السياحية بالمملكة بشكل عام ومدينة جدة بشكل خاص سواء للمقيمين أو للزائرين، واعتبرت الإعلام أكثر الوسائل فاعلية لإبراز المعالم الأثرية والمناشط السياحية في مدينة جدة.

وفي الدراسة التي أعدها (Eraqi,2006)، بعنوان "رأي الزبون في نوعية وجودة السياحة في مصر"، حيث هدفت الدراسة إلى قياس درجة الإبداع والتجديد والابتكار للسياحة في مصر باعتبارها مقياساً لمدى الرضى الذي يتمتع به الزبون، وتوصلت الدراسة إلى أنه يمكن اعتبار الجودة فلسفة يتم استخدامها من أجل توجيه مؤسسات أو مناطق السياحة عند اتخاذ القرارات المتعلقة بالخدمات السياحية، لا تساعد بيئة العمل السياحي داخل مصر على دعم رضى الزبون الداخلي (الموظف) وذلك بسبب غياب نظام مناسب يعمل على تشجيع الناس لكي يكونوا مبتكرين وخلاقين، وقد وجدت الدراسة أن هنالك الكثير من الأمور التي يجب التركيز عليها فيما يتعلق برضى الزبون الخارجي (السائح) مثل تحسين الظروف البيئية، تعزيز نوعية النقل السياحي الداخلي، زياد وعي الناس، وتحسين مستوى الأمان داخل البلد.

ان ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة هو أنه لم يتم إجراء أية دراسة حتى تاريخه تقيم مدركات الأمن السياحي لدى نزلاء الفنادق في المملكة الأردنية الهاشمية؟ وهنالك العديد من التساؤلات الفرعية حول هذا الموضوع تحتاج إلى إجابة، لذا تأتي هذه الدراسة كأول محاولة لمعرفة أهم المعوقات التي تواجه السياح اثناء دخولهم الأردن في ظل التطورات الراهنة على الساحة العالمية والإقليمية، خاصة بأن المملكة الأردنية تقع في منطقة جغرافية ملتهبة.

لقد قمنا بالبحث في الشبكة الالكترونية في المواقع المتخصصة في نشر الأبحاث والدراسات، ولم نجد أن أحداً سبق على حد علم الباحث قد قام بدراسة مماثلة،و أن هذه الدراسة تختلف عن الدراسات السابقة من حيث أوجه الشبه والإختلاف، هذه الدراسة تتفق مع تلك الدراسات في دراسة الاتجاهات، وفي اتباع المنهج الوصفي التحليلي،

وكذلك في اختيار العينة العشوائية الطبقية، والاتجاهات نحو الخدمات الأمنية، إلا أنها تختلف عنها في المجال البشري والمكاني.

الفصل الثالث
المنهجية والتصميم

يتناول هذا الفصل وصفاً لمنهجية الدراسة ومجتمع الدراسة وعينتها وطريقة اختيارها، كما يهدف إلى توضيح خطوات بناء أداة الدراسة والتأكد من صدقها وثباتها، والقيام بالدراسة المسحية، والطرق الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج.

1.3 منهج الدراسة:

تم إجراء الدراسة وفق المنهج المسحي الاجتماعي، حيث تكون مجتمع الدراسة من النزلاء السياح في الفنادق الأردنية، وتم استخدام الادادة التي طورها البداينة (2012) ضمن المواصفات القياسية المعتمدة بحيث تكون عدد الإجابات وأوزانها مطابقة للمقاييس الأكثر استخداماً مثل مقياس ليكرت(LIKERT SCALE)، وتشمل الاستبانة المعلومات اللازمة للإجابة عن أسئلة الدراسة، كما تتضمن الفروق الشخصية للمستجيبين، ولغايات التحليل تم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية(SPSS).

2.3 مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من بعض نزلاء الفنادق في الأردن، من الجنسيات العربية والأجنبية، حيث تشمل عينة الدراسة (20%) من نزلاء (12) فندق من نجمة واحدة إلى خمس نجوم في عمان والمواقع السياحية التالية:

1. فندقين (5) نجوم في عمان.
2. فندقين (4) نجوم في عمان.
3. فندقين (5) نجوم في البتراء.
4. فندقين (4) نجوم في البتراء.
5. فندق (5) نجوم في العقبة.

6. فندق (4) نجوم في العقبة.

7. فندق (5) نجوم في البحر الميت.

8. فندق (4) نجوم في البحر الميت.

وقد تم اختيار عينة قصدية ممثلة بلغت (300) مبوحثاً من نزلاء الفنادق في المملكة الأردنية الهاشمية.

3.3 أداة الدراسة:

تم استخدام الأداة التي طورها (البداينة والساكت، 2010)، واعتمدت أداة الدراسة في بنائها على الدراسات السابقة، وقد تم تطوير بعض المقاييس لتتناسب مع طبيعة الدراسة بإضافة بعض الفقرات وتعديل بعض فقرات المقاييس، وتكون المقياس من جزء خاص في البيانات الديمغرافية للمستجيب، وجزء يتعلق بمحاور الدراسة، وبشكل مفصل تكونت أداة الدراسة من الأجزاء التالية:

1. **البيانات الديموغرافية(الشخصية):** وهي بيانات عن المبحوثين تتعلق بجنسية السائح، وفئة الفندق، والجنس والعمر، والمستوى التعليمي، وعدد مرات الزيارة إلى الأردن، وسبب اختيار الأردن للزيارة، ومصدر تمويل الرحلة، ومكان دخول الأردن.

2. **مقاييس الأمن السياحي:** وهي مجموعة مقاييس فرعية للأمن السياحي لدى نزلاء الفنادق في الأردن:

أ- **مقياس شعور السائح بالأمن بشكل عام:** حيث تكون هذا المقياس من (9) فقرات منها: منطقة الدخول إلى الأردن، والمواصلات العامة، ومكان الإقامة، والأماكن السياحية ....الخ.

ب- **مقياس تقييم السائح لكفاءة أو مستوى أو جودة الأمن السياحي:** تكون هذا المقياس من (24) فقرة منها: معلومات السائح عن الأردن قبل الزيارة، إجراءات التفتيش عند دخول الأردن، الأمن والسلامة في محطة الوصول، السلامة على الطريق، إجراءات الأمن والسلامة في الفنادق، التخاطب بلغة اجنبية.

ج- مقياس تعرض السائح للمضايقة، وتكون هذا المقياس من مجموعة من الأسئلة عددها (8) مثل: نوع المضايقة، وتأثير الحراك الشعبي على صورة الأردن بشكل سلبي، وكلفة الزيارة إلى الأردن، وهل يشجع السائح الأصدقاء على زيارة الأردن.

3. خطوات بناء الاستبانة

فيما يلي الخطوات التي اتبعت في بناء الاستبانة:

الخطوة الأولى: تحديد الأبعاد التي تكون بمجملها بنية أداة الدراسة: بناء على أهداف الدراسة وفرضياتها، تم تحديد أبعاد لأداة الدراسة.

الخطوة الثانية: كتابة فقرات أداة المقياس: بالاعتماد على ما ورد في الإطار النظري والدراسات السابقة، ومن وصف لمحتوى الأبعاد، وفي ضوء بعض المقاييس الأخرى في مواضع مشابهة، ثم عرضت فقرات الاستبانة بشكلها الأولي على (9) محكمين في علم الاجتماع والنفس والتربية، وطلب منهم تحكيم صلابة المقياس من خلال تحديد مدى شمولية الفقرات التي تم صياغتها لأبعاد المقياس في ضوء المعايير والتعريفات الإجرائية، كما طلب منهم تحديد مدى صلاحية كل عبارة لقياس ذلك البعد، ومدى ملائمتها للتطبيق، والتعليق كلما تطلب الأمر.

وعلى ضوء الملاحظات والاقتراحات التي أبداها المحكمون وبعد إجراء التعديلات أعيدت صياغة الفقرات والتأكد من سلامتها لغوياً، حيث جرى تصميم الاستمارة في شكلها النهائي، وقد روعي في بناء الاستبانة الشروط الأولية في بناء المقاييس وهي:

أ-الموضوعية: حيث تم توحيد إجراءات التطبيق من حيث وضوح التعليمات، وتحديد زمن الإجابة، وطريقة التصحيح.

ب-الصلة: راعى الباحث أن يشتمل المقياس على جميع جوانب مدركات الأمن السياحي بكل شفافية (البداينة والساكت، 2010).

4.3 اختبار ثبات أداة الدراسة:

لقد تم استخدام اختبار (كرونباخ ألفا) وان ألفا المعتمدة هي (0,05) لقياس مدى ثبات أداة القياس حيث بلغت قيمة (α =0,93) وهي نسبة ممتازة كونها أعلى، كما بلغت قيمة α بالنسبة لكل متغير كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2)

معامل ثبات كرونباخ لمقاييس

ت	α
الشعور بالأمن	0,908
تقييم جودة الخدمات الأمنية	0,93
الثبات الكلي	0,93

5.3 إجراءات الدراسة:

بعد تجهيز أداة الدراسة للتطبيق، تم اختيار عينة قصدية من مجتمع الدراسة من نزلاء الفنادق في الأردن، حيث تم توزيع الاستبيانات على عينة الدراسة، وقد تطلب الأمر التنسيق المسبق مع مدراء الفنادق والالتقاء مباشرة مع نزلاء الفنادق لشرح الغرض من الاستبانة، والهدف من الدراسة والتأكيد على أنها لغايات البحث العلمي فقط، وقد تم استلام الاستجابات مباشرة في بعض الأحيان، وتتطلب الأمر أحياناً الرجوع مرة أخرى في فترة لاحقة لجمع الاستبيانات.

6.3 أساليب معالجة البيانات وتحليلها:

بعد الإنتهاءمن عملية جمع الاستبيانات تم إدخال استجابات المبحوثين إلى ذاكر ة الحاسوب لمعالجة البيانات التي تم الحصول عليها منالدراسة المسحية، وللإجابة عن أسئلة الدراسة تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، وذلك باستخدام الرزمة الإحصائية(SPSS):

1. مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistic Measures) وذلك لوصف خصائص عينة الدراسة، اعتماداً على التكرارات والنسب المئوية، ومن اجل الإجابة عن أسئلة الدراسة ومعرفة أهميتها النسبية تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
2. تحليل الانحدار التراكمي التدريجي (Step Wise Regression) لمعرفة أي المتغيرات المستقلة أشدتأثيراً على المتغير التابع في هذه الدراسة.

3. التحقق من الترابط الداخلي بين فقرات العوامل باستخدام Correct Item-total-correlation.
4. تحليل التباين الأحادي المتعدد (One Way MANOVA) لمعرفة أثر المتغيرات الديموغرافية في مدى تطبيق المعايير.
5. اختبار (ت) لفحص الفروق في مستوى محددات تقييم الأداء لمتغيري الكلية والمسمى الوظيفي.
6. تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لمعرفة أثر الجامعة والمؤهل العلمي والخبرة على مدى تطبيق المعايير.
7. اختبار شفيه للمقارنات البعدية بين فئات المتغيرات الديموغرافية.
8. اختبار معامل تضخم التباين (VIF) (Variance Inflation Factor) واختبار التباين المسموح به (Tolerance)، وذلك للتأكد من عدم وجود ارتباطعالٍ (Multicollinarity) بين المتغيرات المستقلة.

الفصل الرابع
عرض النتائج ومناقشتها والتوصيات

يتناول هذا الفصل عرضاً للنتائج التي أسفرت عنها الدراسة، وتمثل باستخراج قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات، بالإضافة إلى إستخدام تحليل التباين الأحادي، وفيما يلي عرض لنتائج الدراسة.

1.4 عرض النتائج:

أولاً : خصائص العينة:

1) الجنسية:

الجدول رقم (3)

توزيع عينة الدراسة حسب الجنسية

عربي			غير عربي		
الجنسية	تكرار	نسبة	الجنسية	تكرار	نسبة
سعودي	54	%36	أمريكي	10	%6,6
كويتي	18	%12	انجليزي	–	–
بحريني	9	%6	ألماني	36	%24
عماني	7	%4,7	إسباني	46	%30,7
قطري	6	%4	ياباني	42	%28
عراقي	23	%15,3	ماليزي	16	%10,7
ليبي	31	%20,7	صيني	–	–
أخرى	2	%1,3	أخرى	–	–
المجموع	150	%100	المجموع	150	%100

نلاحظ أن النسبة الأكبر من السياح العرب هم سعوديون بينما النسبة الأكبر من السياح الأجانب هم من الجنسية الإسبانية.

2) الفندق:

الجدول رقم (4)

توزيع عينة الدراسة حسب الفندق

	تكرار	نسبة
5 نجوم	133	%44,3
4 نجوم	91	%30,3
3 نجوم	46	%15,3
نجمتين	2	%0,7
نجمة	1	%0,3
سكن مفروش	27	%9
المجموع	300	%100

نلاحظ أن النسبة الأكبر من عينة الدراسة يقيمون في فنادق خمس نجوم، و(30,3%) منها يقيمون في فنادق أربعة نجوم.

3) الجنس:

بلغت العينة القصدية (300) مبوحثاً من نزلاء الفنادق في المملكة الأردنية الهاشمية من ذكور وا إناث، حيث بلغ عدد الذكور من أفراد العينة (234) وبنسبة مرتفعة (78%)، بينما بلغ عدد أفراد الإناث(66) وبنسبة بلغت (22%)، ونلاحظ أن النسبة الأكبر من العينة ذكور والباقي إناث.

4) الفئة العمرية والمستوى التعليمي:

الجدول رقم (5)

توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية والمستوى التعليمي

الفئة العمرية	تكرار	نسبة
أقل من 20 سنة	2	%0,7
21-30 سنة	4	%1,3
31- 40 سنة	92	%30,6
41- 50 سنة	138	%46
51- 60 سنة	62	%20,7
أكثر من 60 سنة	2	%0,7
المجموع	300	%100
	المستوى التعليمي	
أقل من ثانوية عامة	55	%18,3
دبلوم	84	%28
بكالوريوس	120	%40
ماجستير	38	%12,7
دكتوراه	2	%0,7
أخرى	1	%0,3
المجموع	300	%100

نلاحظ من الجدول أعلاه أن النسبة الأكبر من العينة تزيد أعمارهم عن (40) سنة، إذ تبين أن (46%)من العينة تتراوح أعمارهم بين (41-50) سنة، و(20,7 %) من العينة تتراوح أعمارهم بين (51-60 سنة) و(30,6%) من العينة تتراوح أعمارهم بين (31-40 سنة).

نلاحظ أن (18,3%) من العينة يقل مؤهلهم عن ثانوية عامة، و(28%) من العينة حملة الدبلوم، و(40%) من العينة من حملة البكالوريوس، و(12,7%) من

العينة من حملة الماجستير و(0,7 %) من العينة من حملة الدكتوراه، و(0,3 %) منها من حملة مؤهلات أخرى.

ثانياً : النتائج:

1) ما عدد المرات التي زرت بها الأردن خلال السنوات الخمس الماضية؟

لقد تبين للباحث أن (64,3%) من العينة قدزارو ا الأردن خلال السنوات الخمس الماضية، كما تبين أن(88,1 %) من العينة قد زاروا الأردن أقل من خمس مرات خلال السنوات الخمس الماضية.

2)ما الهدف من الزيارة و العامل الرئيسي لاختيارك الأردن كوجهة سفر مقصودة؟

الجدول رقم (6)

العامل الرئيسي لاختيارك الأردن كوجهة سفر مقصودة	تكرار	نسبة
صديق	72	%24
مكتب السياحة والسفر	143	%47,7
اختيار ذاتي	83	%27,7
إعلانات	1	%0,3
انترنت	1	%0,3
أخرى	–	–
المجموع	300	%100
الهدف من الزيارة	**عدد مرات الاختيار**	
سياحة	111	
علاج	59	
عمل	166	
دراسة	–	
أخرى	–	

نلاحظ دور مكاتب السياحة والسفر في التأثير على النسبة الأكبر من العينة لزيارة الأردن، ويليهم الاختيار الذاتي، ومن ثم الأصدقاء.

لقد تبين أن أكثر أفراد العينة يزورون الأردن للعمل ويليهم أولئك الذين يزورونها للسياحة.

3) ما مدة الزيارة للأردن حسب ما خططت لها بالأيام:

لقد تبين للباحث أن النسبة الأكبر من العينة يزورون الأردن لمدة من 10 أيام – 12 يوم.

4) ما مصدر تمويل رحلتك إلى الأردنوا ٍجراءات الدخول:

جدول (7)

توزيع عينة الدراسة حسب مصدر التمويل

	مصدر تمويل الرحلة	
	تكرار	**نسبة**
ذاتي	259	%86,3
حكومي	32	%10,7
خاص	7	%2,3
أخرى	2	%0,7
المجموع	300	%100
	تقييم إجراءات الدخول	
	تكرار	**نسبة**
سيئة	2	%0,7
مقبولة	33	%11
جيدة	255	%85
ممتازة	10	%3,3
المجموع	300	%100

إن النسبة الأكبر من العينة اعتمد على المصدر الذاتي في تمويل رحلتهم إلى الأردن، ونلاحظ أن (85%) من العينة يعتبرون أن إجراءات الدخول جيدة.

5) أذكر معبر الدخول إلى المملكة، والمدة التي استغرقتها لإتمام إجراءات الدخول:

لقد تبين أن (81%) من العينة دخلوا الأردن عن طريق الجو (المطار) والباقي عن طريق البر من خلال (المدورة، الكرامة، العمري)، كما تبين أن مدة الإجراءات تراوحت من المتوسط ما بين (40–45) دقيقة.

6) شعور السائح بالأمن؟

الجدول رقم (8)

شعور السائح بالأمن

لقد تم استخراج الوسط الحسابي والإنحراف المعياري لوصف إجابات العينة نحو الفقرات أدناه من (1 ولغاية 35) :

	وسط حسابي	انحراف معياري	مستوى التقييم
1.نقطة العبور (الدخول).	4,7500	45628	مرتفع
2.المواصلات العامة.	4,2367	78061	مرتفع
3.التكسي.	3,7867	78945	مرتفع
4.مكان الإقامة (فندق، شقة..الخ).	4,6488	57383	مرتفع
5.المطعم.	4,6433	54508	مرتفع
6.أماكن التسوق.	4,4100	51262	مرتفع
7.الأماكن السياحية.	4,4867	68658	مرتفع
8.البنوك.	4,7200	45712	مرتفع
9.المقاهي.	4,2567	57610	مرتفع
10.السير في الليل.	3,5167	84386	متوسط
11.معلوماتك عن الأردن قبل الزيارة بأنها بلد آمن.	4,0833	58096	مرتفع
12.إجراءات التفتيش عند دخول الأردن.	4,4467	52415	مرتفع
13.خدمات الإرشاد في محطة الوصول.	3,8867	69433	مرتفع
14.طريقة التعامل مع الأمن العام في محطة الوصول.	4,0100	53932	مرتفع
15.التخاطب بلغة اجنبية في محطة الوصول.	3,8681	53474	مرتفع
16.الأمن والسلامة في محطة الوصول.	4,0667	49972	مرتفع
17.معاملة الناقل من محطة الوصول إلى الفندق.	3,6760	83386	مرتفع
18.توفر متطلبات الأمن والسلامة على الطريق من محطة الوصول إلى الفندق.	3,8067	64602	مرتفع

	وسط حسابي	انحراف معياري	مستوى التقييم
19.الخدمات الفندقية.	4,0233	47982	مرتفع
20.إجراءات الأمن والسلامة في الفندق.	4,1967	74375	مرتفع
21.خدمات الانتقال بين مختلف الأماكن في الأردن.	3,7900	52931	مرتفع
22.الخدمات المقدمة في المواقع السياحية.	3,4933	69635	متوسط
23.توفر الأمن في المواقع السياحية.	4,2416	54620	مرتفع
24.توفر المعلومات في المواقع السياحية.	3,6867	66077	مرتفع
25.النظافة في المواقع السياحية.	3,5367	67590	متوسط
26.إجراءات حماية المواقع السياحية في المملكة.	3,9167	57517	مرتفع
27.إجراءات حماية البيئة في المملكة.	3,7033	68573	مر تفع
28.درجة التخاطب والاتصال سواء باللغة العربية او الاجنبية مع رجال الأمن، موظفي الفندق، مراكز التسوق...الخ	3,9900	51392	مرتفع
29.كفاءت خدمات الاتصالات في المملكة	4,1133	53050	مرتفع
30.نظافة الطعام والشراب في المملكة بصورة عامة.	3,2200	59395	متوسط
31.كفاية تواجد رجال الأمن العام سواء في المواقع السياحية او التسوق...الخ.	4,1067	43503	مرتفع
32.سلمية سلوك المواطن الأردني نحو السائح او الزائر.	3,9200	64936	مرتفع
33.مدى حداثة الأردن ومظاهر التقدم.	3,8667	70986	مترفع
34.مدى ترويج الأردن كوجهة سفر.	3,1900	63396	متوسط
35.انطباعاتك عن الأمن والسلامة في الأردن بشكل عام بعد هذه الزيارة.	3,8600	64430	مرتفع

نلاحظ أن مستوى التقييم تراوح بين المرتفع (لأغلب الفقرات) والمتوسط، حيث تبين أن الفقرة (1) هي أعلى الفقرات تقييماً بينما الفقرة (10) هي أقل الفقرات تقيماً ، ونلاحظ أن الفقرة (12)هي أعلى الفقرات تقييماً بينما الفقرة (34)أقل الفقرات تقييماً .

7) هل سبق أن تعرضت لأي نوع من المضايقة:

لقد تبين أن (83%) من العينة لم يتعرضوا في الأردن لأي نوع من المضايقة.

8) ما نوع المضايقة التي يتعرض لها السائح:

نوع المضايقة

الجدول رقم (9)

نوع المضايقة	عدد مرات الاختبار
استغلال في الأسعار	52
سب/ أو شتم	17
نظرة ازدراء	10
لا مبالاة	4

نلاحظ أن أكثر أنواع المضايقات هي في استغلال الأسعار.

9)هل تعتقد أن الحراك الشعبي الأردني وا ٍخباره بوسائط الإعلام يؤثر سلباً على صورة الأردن؟

الجدول رقم (10)

	تكرار	نسبة
لا يؤثر	187	%62,3
إلى حد ما	20	%6,7
متوسط	85	%28,3
كبيرة	6	%2
كبيرة جداً	2	%0,7
المجموع	300	%100

نلاحظ أن (62,3%) من العينة يعتقدون أن الحراك الشعبي الأردني لا يؤثر سلباً على صورة الأردن.

10) هل تشجع أصدقائك على زيارة الأردن؟

لقد تبين أن (98,7%) من العينة يشجعون أصدقاءهم على زيارة الأردن.

11) هل تعتقد أن كلفة (الزيارة، المعيشة، المواصلات، الإقامة) في الأردن مناسبة؟

الجدول رقم (11)

السؤال	مكلفة جدا		مكلفة		لا رأي		مناسبة		مناسبة جدا	
	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكر ار	نسبة	تكرار	نسبة
40)هل تعتقد ان كلفة الزيارة عامة في الأردن؟	7	%2,4	103	%34.3	51	%17	136	%45,3	3	%1
41) هل تعتقد أن كلفة المعيشة في الأردن؟	5	%1,7	103	%34,3	56	%18,7	133	%44,3	3	%1
42) هل تعتقد أن كلفة المواصلات في الأردن؟	4	%1,3	43	%14,3	53	%17,7	195	%65	5	%1,7
43) هل تعتقد أن كلفة الإقامة في الأردن؟	3	%1	94	%13,3	56	%18,7	143	%47,7	4	%1,3

نلاحظ أن من الجدول أعلاه أن أكثر أفراد العينة يعتقدون أن تكلفة زيارة الأردن وتكلفة المعيشة والمواصلات والإقامة مناسبة.

12) ما مدى رضاك عن زيارة الأردن:

الجدول رقم (12)

	تكرار	نسبة
غير راضين	1	%0,3
لا رأي	5	%1,7
راضين	272	%90,7
راضين جداً	22	%7,3
المجموع	300	%100

نلاحظ أن (98%) من العينة راضين عن زيارة الأردن.

ثالثاً : اختبار الفرضيات:

الفرضية الأولى:

Ho: لا يدرك السياح في الأردن أن السياحة آمنة.

Ha: يدرك السياح في الأردن أن السياحة آمنة.

الجدول رقم (13)

نتائج اختبار ت لفحص الفروق في مدركات الأمن السياحي

t المحسوبة	sig	نتيجة الفرضية الصفرية
49,471	0,000	رفض

لقد تم استخدام اختبار One Sample t –test لفحص متوسط ادراك السياح للأمن، ونجد ان sig احتمالية الخطاء الفعلي هي اقل من الفا (0,05)، ولذلك نرفض الفرضية القائلة بعدم وجود سياحة آمنة في الأردن(HO) ونقبل الفرضية البديلة (Ha)، حيث تتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (الغامدي، 2005) من حيث أمن السياحة، ولكنها تختلف نتائجها مع دراسة (الخالد، 2006) ودراسة (Richard,2002) من حيث المعوقات السياحية.

الفرضية الثانية:

Ho: لا تتمتع المناطق السياحية في الأردن بالكفاءة العالية في مجال الخدمات الأمنية.

Ha: تتمتع المناطق السياحية في الأردن بالكفاءة العالية في مجال الخدمات الأمنية.

الجدول رقم (14)

نتائج الفرضية الثانية

t المحسوبة	sig	نتيجة الفرضية الصفرية
36,638	0,000	رفض

لقد تم استخدام اختبار One Sample t –test لفحص متوسط تتمتع المناطق السياحية في الأردن بالكفاءة العالية في مجال الخدمات الأمنية، ونجد أن sig احتمالية الخطاء الفعلي هي اقل من الفا (0,05) ولذلك نرفض الفرضية العدمية لا تتمتع المناطق السياحية في الأردن بالكفاءة العالية في مجال الخدمات الأمن(Ho) ،

ونقبل الفرضية البديلة (Ha) وهذا يعني تتمتع المناطق السياحية في الأردن بالكفاءة العالية في مجال الخدمات الأمنية، حيث تتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة (الصالح، 1993)، وتختلف مع نتائج دراسة (Eraqi, 2006).

الفرضية الثالثة:

Ho: لا تؤثر الخدمات الأمنية المقدمة للسياح على الإنطباع في مجال الخدمات الأمنية.

Ha: تؤثر الخدمات الأمنية المقدمة للسياح على الإنطباع في مجال الخدمات الأمنية.

الجدول رقم (15)

نتائج الفرضية الثالثة

t المحسوبة	SIG	نتيجة الفرضية الصفرية	r	r^2
10,074	0,000	رفض	0,504	0,254

لقد تم استخدام اختبار One Sample t –test لفحص متوسط الخدمات الأمنية المقدمة للسياح على الانطباع في مجال الخدمات الأمنية، ونجد ان sig احتمالية الخطاء الفعلي هي اقل من الفا (0,05)، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية العدمية لا تؤثر الخدمات الأمنية المقدمة للسياح على الانطباع في مجال الخدمات الأمنية (Ho)، ونقبل الفرضية البديلة (Ha)، وهذا يعني تؤثر الخدمات الأمنية المقدمة للسياح على الإنطباع في مجال الخدمات الأمنية.

وتعتبر العلاقة متوسطة كون r = 0,504 والمتغير المستقل يفسر (25,4%) من التغير في المتغير التابع.

الفرضية الرابعة:

Ho: لا تؤثر كفاءة الخدمات الأمنية المقدمة للسياح على الإنطباع في مجال الخدمات الأمنية.

Ha: تؤثر كفاءة الخدمات الأمنية المقدمة للسياح على الإنطباع في مجال الخدمات الأمنية.

الجدول رقم (16)

نتائج الفرضية الرابعة

r^2	r	نتيجة الفرضية الصفرية	sig	t المحسوبة
0,134	0,366	رفض	0,000	6,80

لقد تم استخدام اختبار One Sample t –test لفحص متوسط كفاءة الخدمات الأمنية المقدمة للسياح على الانطباع في مجال الخدمات الأمنية، ونجد ان sig احتمالية الخطاء الفعلي هي اقل من الفا (0,05)، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية العدمية لا تؤثر كفاءة الخدمات الأمنية المقدمة للسياح على الانطباع في مجال الخدمات الأمنية (Ho)، ونقبل الفرضية البديلة (Ha)، وهذا يعني تؤثر كفاءة الخدمات الأمنية المقدمة للسياح على الإنطباع في مجال الخدمات الأمنية. وتعتبر العلاقة متوسطة كون r = 0,366 والمتغير المستقل يفسر (13,4%) من التغير في المتغير التابع.

الفرضية الخامسة:

Ho: لا يؤثر الحراك الشعبي في الأردن وأخباره بوسائل الإعلام على الإنطباع السائد عن الأمن في الأردن.

Ha: يؤثر الحراك الشعبي في الأردن وأخباره بوسائل الإعلام على الإنطباع السائد عن الأمن في الأردن.

الجدول رقم (17)

نتائج الفرضية الخامسة

r^2	r	نتيجة الفرضية الصفرية	sig	t الجدولية	t المحسوبة
0,05	0,233	رفض	0,000	1,96	3,95

لقد تم استخدام اختبار One Sample t –test لفحص متوسط الحراك الشعبي في الأردن وأخباره بوسائل الإعلام على الانطباع السائد عن الأمن في الأردن، ونجد ان sig احتمالية الخطاء الفعلي هي اقل من الفا (0,05)، وبالتالي فإننا نرفض

الفرضية العدمية لا يؤثر الحراك الشعبي في الأردن وأخباره بوسائل الإعلام على الانطباع السائد عن الأمن في الأردن (Ho)، ونقبل الفرضية البديلة (Ha)، وهذا يعني يؤثر الحراك الشعبي في الأردن وأخباره بوسائل الإعلام على الانطباع السائد عن الأمن في الأردن.

وتعتبر العلاقة ضعيفة كون r = 0,223 والمتغير المستقل يفسر (5%) من التغير في المتغير التابع.

ثالثاً : اختبار sample t-test for independent sample للفروق في مدركات الأمن السياحي بين العرب والأجانب الأولى: لا يدرك السياح في الأردن أن السياحة آمنة في الأردن، والثانية: لا تتمتع المناطق السياحية في الأردن بالكفاءة العالية في مجال الخدمات الأمنية:

ولأغراض الدراسة فقد تم استخدام اختبار t-test for independent sample لاختبار الفروق في آراء العينتين حول الفرضيتين الأولى والثانية، حيث تم التوصل إلى أن هنالك فروق في إدراك السياح حول أن السياحة آمنة في الأردن حيث تبين أن السياح الأجانب أكثر إدراك لهذا من السياح العرب.

بينما لا توجد فروق بين العينتين في آرائهما حول مدى تمتع المناطق السياحية في الأردن بالكفاءة العالية في مجال الخدمات الأمنية.

الجدول رقم (18)

نتائج اختبار t-test for independent sample للفروق في آراء العينتين حول الفرضيتين الأولى والثانية

الفرضية	t المحسوبة	Sig	الوسط الحسابي للعرب	الوسط الحسابي للأجانب	النتيجة
1	10,447	0,000	4,012	4,589	توجد فروق
2	1,118	0,264	3,8405	3,8906	لا توجد فروق

رابعاً : نتائج اختبار 2 Way ANOVA للفروق في مدركات الأمن السياحي بين العرب والاجانب للفرضية الثالثة: لا تؤثر الخدمات الأمنية المقدمة للسياح على الانطباع في مجال الخدمات الأمنية، والفرضية الرابعة لا تؤثر كفاءة الخدمات الأمنية المقدمة للسياح على الانطباع في مجال الخدمات الأمنية، والفرضية الخامسة لا يؤثر الحراك الشعبي في الأردن وأخبار ه بوسائل الإعلام على الانطباع السائد عن الأمن في الأردن:

كما تم استخدام اختبار 2 Way ANOVA لاختبار الفروق في الآراء بين أي عينتين بالنسبة للفرضيات (3، 4، 5) حيث تبين وجود فروق في الآراء في كل فرضية وتميل لصالح السياح الأجانب بمعنى أن السياح الأجانب الأكثر تأثراً بالخدمات الأمنية من حيث الانطباع السائد عن الأمن ومستوى الرضا عن الزيارة، والرأي بالحراك الشعبي.

الجدول رقم (19)

نتائج اختبار 2 Way ANOVA للفروق في آراء العينتين حول للفرضيات (3، 4، 5)

الفرضية	F المحسوبة	Sig F	الوسط الحسابي للعرب	الوسط الحسابي للأجانب	النتيجة
3	4,55	0,000	4,089	4,647	توجد فروق
4	2,995	0,000	4,052	4,161	توجد فروق
5	3,033	0,000	1,268	2,702	توجد فروق

خامساً : اختبار t-test for independent sample:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) في مدركات الأمن والشعور بالأمن وتقييم جودة الخدمات، وكل من جنسية السائح والجنسو العمر، ومستوى التعليمو عدد مرات الزيارة،و الهدف من كل زيارة، وسبب الاختبار؟

لقد تم استخدام اختبار t-test for independent sample للإجابة على التساؤل أعلاه حيث تم التوصل إلى النتائج في الجدول التالي:

الجدول رقم (20)

اختبار t-test for independent sample

المتغير	الشعور بالأمن		تقييم جودة الخدمات		مدركات الأمن	
	المحسوبة	Sig	المحسوبة	Sig	المحسوبة	Sig
الجنسية	417,53	0,000	1233,51	0,000	1186,35	0,000
الجنس	67,659	0,000	110,27	0,005	110,56	0,117
العمر	132,492	0,056	337,02	0,921	490,69	0,246
المستوى التعليمي	158,138	0,000	373,37	0,514	690,521	0,000
عدد مرات الزيارة	520,513	0,000	1827,001	0,000	2001,077	0,000
الهدف من الزيارة	118,02	0,000	168,81	0,000	197,678	0,000
سبب الاختيار	287,769	0,000	480,54	0,000	588,21	0,000

نلاحظ من الجدول أعلاه أنه لا توجد علاقة بين العمر وكل من الشعور بالأمن وتقييم جودة الخدمات ومدركات الأمن ولا توجد علاقة بين الجنس ومدركات الأمن ولا توجد علاقة بين المستوى التعليمي وتقييم جودة الخدمات.

سادساً : معامل ارتباط بيرسون (r):

هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشعور بالأمن وتقييم جودة الخدمات ومدركات الأمن وبين كل من (تقييم إجراءات الدخول، التعرض للمضايقة، الحراك الشعبي، الولاء، كلفة الزيارة العامة، كلفة المعيشة، كلفة المواصلات، كلفة الإقامة، الرضا)؟

لقد تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (r) لإجابة على التساؤل أعلاه حيث تم التوصل إلى النتائج التالية:

الجدول رقم (22)

معامل ارتباط بيرسون (r)

المتغير	الشعور بالأمن	تقييم جودة الخدمات	مدركات الأمن
تقييم إجراءات الدخول	0,502	0,401	0,491
التعرض للمضايقة	0,009	0,47	0,563
الحراك الشعبي	0,223	0,058	0,061
الولاء	0,147	0,197	0,203
كلفة الزيارة العامة	0,546	0,346	0,465
كلفة المعيشة	0,567	0,341	0,468
كلفة المواصلات	0,281	0,228	0,277
كلفة الإقامة	0,537	0,332	0,451
الرضا	0,23	0,366	0,365

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05).

** ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,01).

نلاحظ من الجدول أعلاه أنه توجد علاقة بين متغيرات الدراسة بعضها مع بعض فيما عدا متغير الحراك الشعبي حيث تبين عدم وجود علاقة بين الحراك الشعبي وتقييم جودة الخدمات ومدركات الأمان.

2.4 المناقشة:

بناء على تحليل تصورات المبحوثين نحو مدركات الأمن السياحي لدى نزلاء الفنادق في المملكة الأردنية الهاشمية، حيث كشفت نتائج الدراسة بأن النسبة الأكبر من المبحوثين من السياح العرب هم من حملة الجنسية السعودية وبنسبة بلغت (36%)، بينما كانت النسبة الأعلى من السياح الأجانب هم من الجنسية الإسبانية وبنسبة بلغت (3,7%)،وأوضحت الدراسة بأن النسبة الأعلى من عينة الدراسة يقيمون في فنادق درجة خمسة نجوم وبنسبة بلغت (44,3%)، وكانت النسبة الأقل من النزلاء

في الفنادق الأردنية هي درجة نجمة واحدة، وهذا يدل بان نزلاء الفنادق في الأردن هم من أصحاب رؤوس الأموال حيث يقيمون خلال فترة زيارتهم إلى الأردن في فنادق خمسة نجوم، وبينت نتائج الدراسة بأن نسبة نزلاء الفنادق قد زاروا الأردن خلال الخمس السنوات الماضية وبنسبة بلغت (64,3%)، بينما الذينزاروا الأردن أقل من خمس مرات خلال السنوات الخمسة الماضية بلغت بنسبة مرتفعة (88,1%).

وأشارت النتائج إلى أن لمكاتب السياحة والسفر دور في التأثير على النسبة الأكبر من العينة لزيارة الأردن حيث بلغت النسبة (47,7%)، بينما كان الأقل تأثير هي الإعلانات والإنترنت وبنسبة بلغت (0,3%) و اعتمد المبحوثين في زيارتهم إلى الأردن على المصدر الذاتي في تمويل رحلتهم إلى الأردن وبنسبة بلغت (86,3%)، بينما كان اعتمادهم على مصادر أخرى هي الأقل وبنسبة متدنية بلغت (0,7%)، و أوضحت النتائج بأن (85%) من أفراد العينة يعتبرون أن إجراءات الدخول جيدة، بينما كانت إجراءات الدخول سيئة بنسبة منخفضة (0,7%)، وهذ يعني بأن المملكة الأردنية الهاشمية لديها إجراءات منظمة لعملية قدوم ومغادرة السياح إلى الأردن.

وأشارت النتائج من حيث شعور السائح بالأمن أن مستوى التقييم تراوح بين المرتفع (لأغلب الفقرات) والمتوسط، حيث تبين أن الفقرة رقم (1) منطقة العبور (الدخول) هي أعلى الفقرات تقييماً بينما الفقرة رقم (10) السير في الليل هي أقل الفقرات تقييماً ، ويمكن تفسير ذلك بأن الإجراءات التي تقدمها الدولة الأردنية للسياح مناسبة من حيث توفر المرافق والخدمات السياحية، وأن هنالك سياحة آمنة في الأردن، حيث توافقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (الغامدي، 2005) ودراسة (الجحني وآخرون، 2004)، بينما اختلفت من حيث وجود معوقات للسياحة في دراسة (الخالد، 2006).

وفيما يتعلق بنوع المضايقة التي يتعرض لها السائح، فقد أشارت نتائج الدراسة بأن استغلال الأسعار من أكثر أنواع المضايقة، أما اللامبالاة فقد كان الأقل، ويفسر ذلك بان قلة الرقابة على المحلات التجارية والمطاعم وتعويم الحكومة للأسعار سبب في استغلال بعض الفئات للسياح وبينت النتائج بأن (63,3%) من أفراد العينة يعتقدون أن الحراك الشعبي الأردني لا يؤثر سلباً على صورة الأردن، كذلك أوضحت النتائج

بأن أكثر أفراد العينة يعتقدون أن تكلفة زيارة الأردن وتكلفة المعيشة والمواصلات والإقامة مناسبة.

وا إشارات نتائج فحص الفرضيات، والتي تم استخدام اختبار One Sample t – test لفحص فرضيات الدراسة، الفرضية الأولى متوسط ادراك السياح للأمن، نجد ان sig احتمالية الخطاء الفعلي هي اقل من الفا (0,05)، ولذلك نرفض الفرضية القائلة بعدم وجود سياحة آمنة في الأردن(HO) ونقبل الفرضية البديلة بوجود سياحة آمنة في الأردن(Ha)، وبتفسير وجود سياحة آمنة في الأردن نستطيع القول بأن المملكة الأردنية تتمتع بالأمن نتيجة الجهود والتطور الذي تشهده الأردن في مجالات الأمن، وتتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (الغامدي، 2005) من حيث أمن السياحة، ولكنها تختلف نتائجها مع دراسة (الخالد، 2006) ودراسة (Richard,2002) من حيث المعوقات السياحية، أما الفرضية الثانية لفحص متوسط تتمتع المناطق السياحية في الأردن بالكفاءة العالية في مجال الخدمات الأمنية، ونجد ان sig احتمالية الخطاء الفعلي هي اقل من الفا (0,05) ولذلك نرفض الفرضية العدمية (Ho)، ونقبل الفرضية البديلة (Ha) وهذا يعني تتمتع المناطق السياحية في الأردن بالكفاءة العالية في مجال الخدمات الأمنية، حيث تتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة (الصالح، 1993)، وتختلف مع نتائج دراسة (Eraqi, 2006)، وكانت الفرضية الثالثة لفحص متوسط الخدمات الأمنية المقدمة للسياح على الانطباع في مجال الخدمات الأمنية، ونجد ان sig احتمالية الخطاء الفعلي هي اقل من الفا (0,05)، وبالتالي، فإننا نرفض الفرضية العدمية (Ho)، ونقبل الفرضية البديلة (Ha)، وترفض الفرضية العدمية (Ho) إذا كانت القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، وهذا يعني أن الخدمات الأمنية المقدمة للسياح على الانطباع في مجال الخدمات الأمنية، أما الفرضية الرابعة لفحص لا تؤثر كفاءة الخدمات الأمنية المقدمة للسياح تؤثر على الانطباع في مجال الخدمات الأمنية، ونجد أن sig احتمالية الخطاء الفعلي هي أقل من الفا (0,05)، وبالتالي فإننا نرفض الفرضية العدمية (Ho)، ونقبل الفرضية البديلة (Ha)، وهذا يعني أن كفاءة الخدمات الأمنية المقدمة للسياح تؤثر على الانطباع في مجال الخدمات الأمنية. وتعتبر العلاقة متوسطة كون r = 0,366 والمتغير المستقل يفسر (13,4%) من التغير في المتغير

التابع، وكانت الفرضية الخامسة لفحص لا يؤثر الحراك الشعبي في الأردن وأخباره بوسائل الإعلام على الانطباع السائد عن الأمن في الأردن، ونجد ان sig احتمالية الخطاء الفعلي هي اقل من الفا (0,05)، وبالتالي، فإننا نرفض الفرضية العدمية (Ho)، ونقبل الفرضية البديلة (Ha)، وهذا يعني أن الحراك الشعبي في الأردن وأخباره بوسائل الإعلام يؤثر على الانطباع السائد عن الأمن في الأردن، وتعتبر العلاقة ضعيفة كون r = 0,223 والمتغير المستقل يفسر (5%) من التغير في المتغير التابع.

وفيما يتعلق باختبار الفرضيتين الاولى والثانية لا يدرك السياح في الأردن أن السياحة آمنة في الأردن، لا تتمتع المناطق السياحية في الأردن بالكفاءة العالية في مجال الخدمات الأمنية ولأغراض الدراسة فقد تم استخدام اختبار t-test for independent sample لاختبار الفروق في آراء العينتين حول الفرضيتين الأولى والثانية، حيث تم التوصل إلى أن هنالك فروق في إدراك السياح حول أن السياحة آمنة في الأردن حيث تبين أن السياح الأجانب أكثر إدراك لهذا من السياح العرب، بينم لا توجد فروق بين العينتين في آرائهما حول مدى تمتع المناطق السياحية في الأردن بالكفاءة العالية في مجال الخدمات الأمنية.

كما تم استخدام اختبار 2 Way ANOVA لاختبار الفروق في الآراء بين أي عينتين بالنسبة للفرضيات الثالثة والرابعة والخامسة لا تؤثر الخدمات الأمنية المقدمة للسياح على الانطباع في مجال الخدمات الأمنية، لا تؤثر كفاءة الخدمات الأمنية المقدمة للسياح على الانطباع في مجال الخدمات الأمنية، لا يؤثر الحراك الشعبي في الأردن وأخباره بوسائل الإعلام على الانطباع السائد عن الأمن في الأردن، حيث تبين وجود فروق في الآراء في كل فرضية وتميل لصالح السياح الأجانب بمعنى أن السياح الأجانب الأكثر تأثراً بالخدمات الأمنية من حيث الانطباع السائد عن الأمن ومستوى الرضا عن الزيارة، والرأي بالحراك الشعبي.

وتم استخدام اختبار t-test for independent sample هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) في مدركات الأمن والشعور بالأمن وتقييم جودة الخدمات، وكل من جنسية السائح(عربي، أجنبي) والجنس والعمر، ومستوى التعليم عدد مرات الزيارة، الهدف من كل زيارة، وسبب الاختبار، حيث يوضح الاختبار أعلاه

بأنه لا توجد علاقة بين العمر وكل من الشعور بالأمن وتقييم جودة الخدمات ومدركات الأمن ولا توجد علاقة بين الجنس ومدركات الأمن ولا توجد علاقة بين المستوى التعليمي وتقييم جودة الخدمات. ويشير معامل ارتباط بيرسون (r) في هذه الدراسة أنه توجد علاقة بين متغيرات الدراسة بعضها مع بعض فيما عدا متغير الحراك الشعبي حيث تبين عدم وجود علاقة بين الحراك الشعبي وتقييم جودة الخدمات ومدركات الأمان.

3.4 التوصيات:

في ضوء النتائج التي خلصت إليها الدراسة، تم التوصل إلى مجموعة من التوصيات (الأمنية، برامج سياسية، دراسات مستقبلية)، وهي:

أولاً : في مجال الأمن السياحي:

1. ضرورة تزويد المعابر الحدودية الأردنية بأجهزة التفتيش الحديثة بما يكفل السرعة في إنجاز المعاملات على المعابر الحدودية دون تأخير.
2. زيادة الحراسة على المنشآت السياحية، والفنادق في كافة مناطق المملكة الأردنية الهاشمية.
3. تأهيل العاملين في مجال الأمن السياحي (إدارة الشرطة السياحية) بكافة اللغات الأجنبية، وذلك من خلال إشراك العاملين في مجال الأمن السياحي بدورات تخصصية مختلفة في معهد اللغات وتدريب الحاسوب في مدينة الملك عبدالله الثاني لتدريب الشرطة.
4. السرعة في إنجاز المعاملات للسياح مثل منح التأشيرات للدول التي تحتاج إلى تأشيرة دخول إلى الأردن، وكذلك تسهيل عملية حصول السياح على الإقامة من مراكز إصدار الإقامات السنوية في المملكة الأردنية الهاشمية.
5. تأمين المناطق التراثية ضد الكوارث الطبيعية كلما أمكن ذلك وعلى سبيل المثال التأمين ضد أخطار الحريق والأمطار والفيضانات.

ثانياً : البرامج:

1. بحث الدور الإعلامي للمكاتب السياحية في المملكة الأردنية الهاشمية ودراسة ما تقدمة لدعم السياحة في الأردن.
2. الترويج السياحي للملكة الأردنية الهاشمية من خلال الإعلام الجديد وأدواته الشهيرة كمواقع التواصل الاجتماعي مثل الفيسبوك والتويتر ..الخ.
2. العمل على إزالة كافة معوقات الأمن السياحي من خلال برامج التوعية والتنظيم والرقابة.
3. توفير الخدمات السياحية المناسبة لتشمل المواصلات، والمنتزهات...الخ.
4. تطوير البنية التحتية للمواقع السياحية بما يخدم توجهات الأمن السياحي.
5. التعاون بين مؤسسات الدولة المختلفة في توفير بيئة سياحية آمنة للسياح خلال فترة دخولهم إلى الأردن وحتى المغادرة.
6. القيام بالحملات التوعوية والإرشادية للمواطنين مع رجال الأمن السياحي في المحافظة على سلامة المناطق السياحية والسياح.

ثالثاً : الدراسات المستقبلية:

1. إجراء الدراسات والبحوث الأمنية في مجال الأمن السياحي، وذلك من خلال التعاون مع مركز الدراسات الإستراتيجية الأمنية في مديرية الأمن العام، والمراكز البحثية في الأردن.
2. عقد الندوات بالتعاون مع هيئة تنظيم السياحة في الأردن والجهات الأمنية المختصة في مجال الأمن السياحي.
3. دراسة الأوضاع الاجتماعية بالمناطق الأثرية وتأثيرها على المناطق السياحية، وا يجاد حلول إنسانية مناسبة للتعامل مع تلك الأوضاع لما لها من تأثير قوي ومباشر على المناطق التراثية.

المراجع

أ: المراجع العربية:

الإستراتيجية الوطنية للسياحة(2001).

البداينة، ذياب؛ و الساكت، ميساء (2010): فحص فروض نظرية النشاط الرتيب على سلوك الغش في الامتحانات الجامعية، **مجلة مؤتة للبحوث والدراسات**، المجلد (25)، العدد (5)، الأردن، الكرك ص32.

بركات، منى عمر (1998): **أداء القطاع السياحي المصري في ظل الأزمات** في الفترة من 1990 إلى 1994، الكتاب السنوي للسياحة والفنادق، منشأة المعارف بالإسكندرية، ص122.

بظاظو، ابراهيم خليل (2009) بعنوان "**تحليل واقع القطاع السياحي الأردني في عهد جلالة الملك عبدالله الثاني المعظم خلال الأعوام(1999-2009)**، جامعة الشرق الأوسط، عمان.

توفيق، ماهر (1998): عبد العزيز، **صناعة السياحة في الأردن**، دار زهران، عمان.

الجحني علي، وآخرون(2004) **الآمن السياحي**، مكتبة فهد الوطنية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض،ص11-87-78-50-105.

الجلاد، أحمد(1998): **دراسات الجغرافيا السياحية** عالم الكتب، القاهر ة.

الخالد، محمد (2010): **الأمن السياحي بالجمهورية اليمنية المقومات والمعلومات**، أطروحة دكتوراه غير منشوره، كلية الدراسات العليا قسم العلوم الشرطية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض، ص42.

رمزي، أحمد(2007): **الأمن السياحي**، حلقة علمية خلال الفترة 21-2007/11/25، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ص4.

الروبي، نبيل(1985): **نظرية السياحة**، مؤسسة الثقافة الجامعية، الإسكندرية، ص32.

أبو الروس، أحمد(2007): **الأمن السياحي**، حلقة علمية خلال الفترة 21-2007/11/25، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ص14.

الزهراني، خضران، والحاج أحمد الحاج (2010) **التلوث البيئي وأثره على التنمية السياحية والغطاء النباتي بمنطقة الباحة بالمملكة العربية السعودية**، بحث رقم (139)، مركز بحوث كلية علوم الأغذية والزراعة، جامعة الملك سعود، السعودية.

السكر، مروان (1999): **السياحة مضمونها وأهدافها**، دار مجدلاوي للنشر والطباعة والتوزيع، عمان، الأردن، ص16.

الشنواني، مدحت (2001): **أمن المنشات الفندقية**، الحلقة العلمية لمكافحة جرائم السياحة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ص202.

شيا، محمد شفيق (2003): **الأمن السياحي في أبعاده الاجتماعية والثقافية**، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ص96.

الصالح سميرة سعيد (1993): **مقومات الجذب السياحي في مدينة جدة**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة.

الصيرفي، محمد(2007): **مهارات التخطيط السياحي**، ط1، دار الفكر الجامعي،الإسكندرية، ص11-49.

الطائي، حميد عبد النبي (2006): **أصول صناعة السياحة**، ط2، مؤسسة الوراق، عمان، ص23.

عبد السميع، صبري(1993): **نظرية السياحة**، ط2، مطابع الطوبجي التجارية، القاهرة، ص73.

عبد القادر، مصطفى(2003): **دور الإعلان في التسويق السياحي**، الحواسب الجامعية للندوات ط1 ، بيروت، ص197.

عجيج، لبنى محمود محمد(2007): **تخطيط وتنمية السياحة التراثية في محافظة نابلس**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، ص17.

العلوي، مولاي علي(1990): **مفهوم الأمن السياحي وأثره على الدخل الوطني**، أعمال ندوة مكافحة جرائم السياحة، المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب الرياض.

العمرات، أحمد صالح(2002): **الأمن والتنمية**، ط 1، دائرة المكتبة الوطنية، عمان.

العمراوي، أنطوان (2006): **خطة عربية نموذجية لمواجهة الأزمات الأمنية في المجال السياحي**، أعمال المؤتمر العربي الثاني للمسؤولين عن الأمن السياحي، تونس، ص3.

العمري، محمد أحمد(2011): **الأمن السياحي "المفهوم والتطبيق"**،ط1، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، ص27-54.

عوض، عادل رفقي(1999): **الكوارث في العالم العربي الاستعداد والمواجهة والوقاية**، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 31-33.

عيد، محمد فتحي(1998): **الإجرام المعاصر**، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ص141.

الغامدي، محمد ابراهيم (2005): **اتجاهات السياح نحو إجراءات الأمن السياحي – دراسة ميدانية على منطقة الباحة**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، ص4-109.

غسان، رباح(1990): **قانون العقوبات الاقتصادي**، منشورات بحسون، لبنان، ص59.

غنيم، عثمان وسعد بنيتا(1999): **التخطيط السياحي في سبيل تخطيط مكاني شامل ومتكامل**، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع عمان – الأردن،ص25.

غنيم، محمد عثمان(2004): **التخطيط السياحي والتنمية**، الأردن، ص245-246

القحطاني، محمد(1996): **السياحة الأسس والمفاهيم** – دراسة تطبيقية على منطقة عسير بالمملكة العربية السعودية، ص121.

القدومي، حسان احمد صالح(2003): **واقع وأفاق الإرشاد السياحي في فلسطين** – دراسة جغرافية تحليلية- رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، ص13.

القليطى، سعيد على حسن(2007): **التخطيط الاستراتيجي لتحقيق الأمن الاقتصادي والنهضة المعلوماتية بالمملكة العربية السعودية**، مؤتمر تقنية المعلومات والأمن الوطني، الرياض.

كافي، حسين (1987): **رؤية عصرية للتنمية السياحية**، النهضة المصرية، القاهرة، ص37.

كافي، مصطفى يوسف(2006): **صناعة السياحة كأحد الخيارات الإستراتيجية للتنمية الاقتصادية**، دار الفرات للنشر والتوزيع، بغداد، ص106-107.

مرسي، محمد حافظ حجازي(2007): **إدارة التسويق السياحي والفندقي**، الطبعة الأولى، دار الوفاء، الإسكندرية، مصر، 52-92.

ملوخية، أحمد فوزي(2008): **مدخل إلى علم السياحة**، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، ص18-22.

نجم، محمد صبحي(2000): **قانون العقوبات – القسم العام – النظرية العامة للجريمة**، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع،ط1، عمان، ص98.

هيئة تنظيم السياحة الأردنية (2012).

ب: المراجع الأجنبية:

Eraqi ,Mohammed I. (2006) "Tourism services quality (TourServQual) in Egypt: The .7 viewpoints of external and internal customers", **Benchmarking: An International Journal**، Vol. 13 Iss P.p 20:

Guibilats, Gerard,(1983) **economies touristique, deltaet seps, suisse.**Tallowp10 .

Mawby, Ri (2000) :**Tourists Perception of Security**, Volume(6). N 2-1 PP 109-121

Richard, Frog (2002): **Toasts Perceptons Of Safety & Security**, While Visiting Cape Town, University Of Cape Town.

Wahab, S. and Cooper, C. (Eds.), (2001) **Tourism in the Age of Globalization**. London and New York.

ملحق (أ)

المناطق السياحية في الأردن

ملحق (أ)

المناطق السياحية في الأردن

1. العاصمة عمّان: وهي عاصمة المملكة الأردنية الهاشمية، والمراكز الحضارية والسياحية فيها، فتتمثل فيما يأتي: (جبل القلعة، المدرّج الروماني، كثرة المتنزّهات والحدائق العامّة التي تجذب السياح، صرح الشهيد والساحة الهاشمية).

2. مأدبا: وبها المراكز السياحية الآتية: (خريطة للأرض المقدّسة، موقع أمّ الرصاص، حمامات ماعين).

3. السلط: وأشهر معالمها الحضارية: (مباني السلط القديمة ذات الطابع الإسلامي المتميّز، قلعة السلط).

4. جرش: وتضمّ العديد من المعالم الأثرية، ومنها: (المسرح الجنوبي، شارع الأعمدة، قوس النصر).

5. عجلون: تمتاز عجلون بمناخها المعتدل صيفاً؛ لذا تعد من مصائف المملكة المشهورة، وتحيط بها الغابات الحَرَجية الكثيفة، وتشتهر بقلعتها المعروفة بقلعة عجلون التي بناها القائد المسلم عزّ الدين أسامة، أحد قادة البطل المسلم صلاح الدين الأيّوبي.

6. أمّ قيس: مدينة أثرية في شمال المملكة، تشرف على وادي الأردن الشمالي وبحيرة طبريّا ووادي اليرموك، تحتوي على استراحة سياحية والعديد من الآثار الرومانية، كالأعمدة والمدرّج والكهوف.

7. الأغوار: تمتاز الأغوار بدفء مناخها شتاءً. تحتوي على الكثير من الآثار المشهورة، وفي الأغوار العديد من قبور ومقامات الصحابة، ومنهم: معاذ بن جبل، وضرار بن الأزور، وأبو عبيدة عامر بن الجرّاح، وعامر بن أبي وقّاص.

8. الأزرق: واحة صحراوية تمتاز بكثرة ينابيعها، حيث تنمو فيها النباتات المتنوعة. تشتهر بأشجار النخيل الرائعة.

9. القصور الصحراوية: مجموعة من القصور المتناثرة في الصحراء الأردنية، ومن أشهرها: (قصر عَمْرة، الحرّانة، الحلاّبات، المشتى).

10. البتراء:تعدّ مدينة البتراء من أشهر المعالم الأثرية والتاريخية في الأردن، وتوجد فيها الخزنة والسدّيق والسدّاحات والأبنية المنحوتة في الصخر.

11. الكرك: وهي أهمّ المدن الرئيسة في جنوب الأردن، عُرفت بقلعتها الأثريّة الحصينة، ويوجد بالقرب منها مقامات الصحابة – رضوان الله عليهم – الذين استشهدوا في معركة مؤتة.

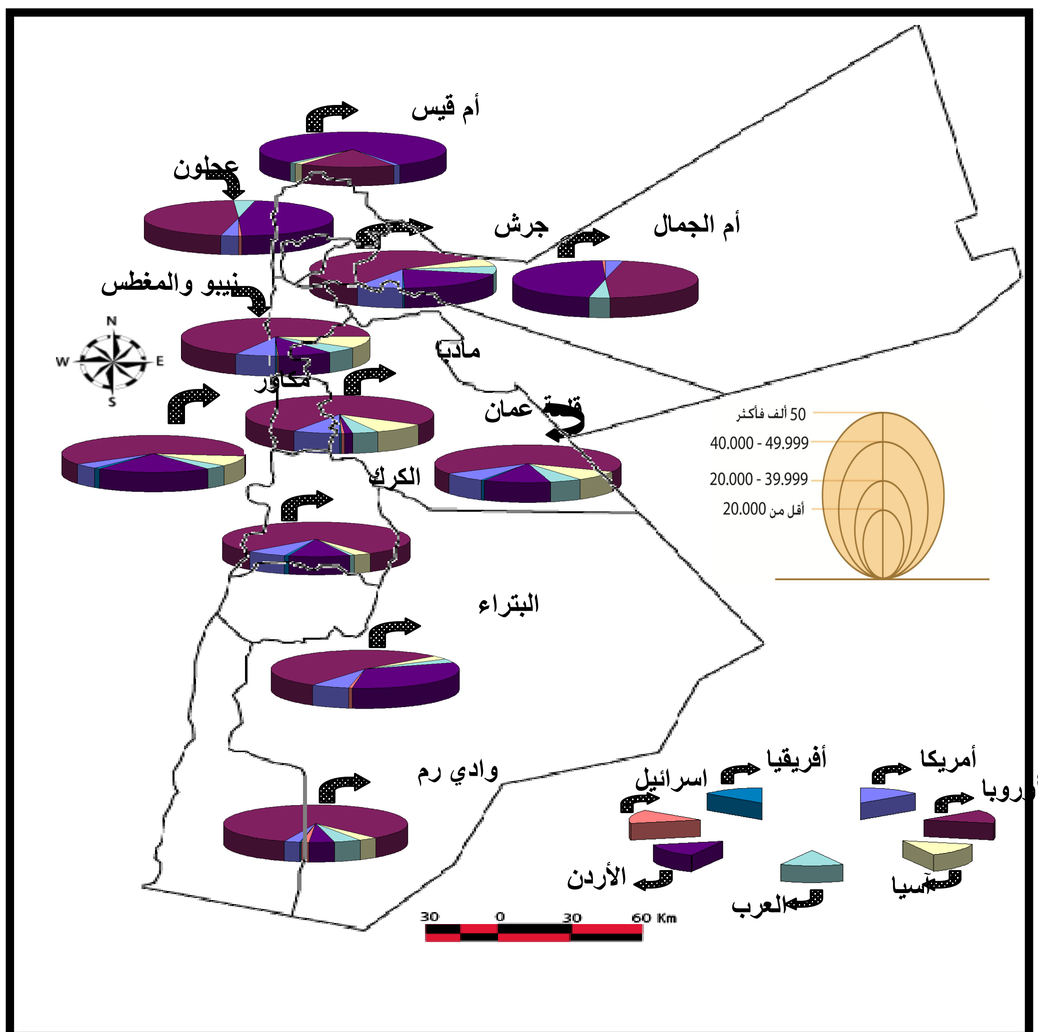
12. الطفيلة: يوجد في منطقة الطفيلة العديد من الحمّامات المعدنية الحارّة، ومنها حمّامات (عفرا) وحمّامات (بربيطة)، إضافة إلى بعض ينابيع المياه العذبة الباردة.

13. معان: يوجد في محافظة معان العديد من المواقع الأثرية والواحات الصحراوية الجميلة، كـ(الحسينية) و(الجفر).

14. العقبة: تمتاز العقبة بدفء مناخها شتاءً، ويستطيع الزائر السباحة أو الغوص أو التزلّج على الماء، ويوجد في العقبة مطار دولي بالإضافة إلى العديد من المطاعم والفنادق الضخمة.

وهنالك سياحة علاجية في المملكة الأردنية الهاشمية إذ تعتبر من الدول المتقدمة في مجال السياحة العلاجية، فبالإضافة إلى الاستشفاء الطبيعي بالمياه المعدنية، وشلالات المياه الساخنة، والطين البركاني، تتميز الأردن بوفرة المستشفيات المتميزة، وتعتبر أهم المنتجعات العلاجية في الأردن، البحر الميت، حمامات معين، منطقة الحمة الأردنية، حمامات عفرا...الخ.

كذلك في الأردن الكثير من الأضرحة ومقامات الصحابة والأماكن المقدسة للديانات السماوية، ولهذه الأرض يفد الباحثون إلى مواقع المعارك ومقامات الأنبياء عليهم السلام والصحابة رضوان الله عليهم جميعاً، وقد كانت الأراضي الأردنية باباً للفتوحات الإسلامية، وعلى أرضة دارت المعارك التاريخية الكبرى مثل معركة مؤتة ومعركة اليرموك ومعركة طبقة فحل، ومؤخراً زار البابا "بنيدكت" السادس عشر لموقع المغطس كجزء من زيارة الأراضي المقدسة.


أم قيس
عجلون
جرش
أم الجمال
نيبو والمغطس
مادبا
مكاور
قلعة عمان
الكرك
البتراء
وادي رم
50 ألف فأكثر
40.000 - 49.999
20.000 - 39.999
أقل من 20.000
أفريقيا
أمريكا
اسرائيل
أوروبا
الأردن
العرب
آسيا
N
S
E
W
30 0 30 60 Km

ملحق رقم (ب)

الجهات المعنية بالسياحة في الأردن

ملحق رقم (ب)

الجهات المعنية بالسياحة في الأردن

أولاً : هيئة تنشيط السياحة الأردنية

تأسست هيئة تنشيط السياحة الأردنية في عام (1998) كهيئة عامة ذات استقلال إداري ومالي وبموجب نظام يهدف إلى تولي وتوحيد عمليات الترويج والتسويق السياحي للمملكة والعمل على خلق الطلب على المنتج السياحي الوطني، حيث بات الترويج السياحي ضرورة ملحة في ظل ازدياد حدة المنافسة بين الدول وتنامي الأهمية الاقتصادية لقطاع السياحة، حيث تعتبر الهيئة مثالاً ناجحاً للشراكة ما بين القطاعين العام والخاص، ويتم وضع السياسات العامة للهيئة من خلال مجلس الإدارة الذي يضم أعضاء دائمين ومنتخبين من القطاعين العام والخاص الأمر الذي يساعد على الاستفادة من خبرات الطرفين في إدارة الهيئة بطريقة فعالة.

وتستخدم الهيئة أفضل الاستراتيجيات التسويقية لوضع الأردن على الخارطة السياحية للعالم وليصبح الأردن مقصد رئيسي للسائح في الأسواق العالمية، وذلك من خلال توظيف استراتيجيات التسويق لترويج الأردن كعلامة سياحية بارزة ووجهة متميزة في أسواق السياحة العالمية، حيث تم اعتماد الاستراتيجيات لعكس صورة الأردن كمنتج سياحي يتمتع بالأبعاد الحضارية الطبيعية والدينية بالإضافة إلى تقديمه روح المغامرة والمتعة لزواره من مختلف أنحاء العالم.

أهداف استراتيجية لتنشيط السياحة تتمثل فيما يلي:

1.تطوير وتوسيع قنوات التوزيع للمنتج السياحي الأر دني.
2. تعزيز وتطوير آليات وأدوات الترويج للمنتج السياحي الأردني بما يتناسب مع احتياجات الأسواق المختلفة.
3. تعزيز وبناء الشراكات مع المعنيين داخل وخارج الأردن.
4. تطوير الأداء المؤسسي.

ثانياً : إدارة الشرطة السياحية:

في عام (1958) بدأت الفكرة بتخصيص عدد من أفراد الشرطة لغايات إرشاد أمن وحماية السياح والحجاج تحت مسمى شرطة الأديان وكانت هذه الوحدة نواة

تشكيل الشرطة السياحية، وفي عام (1967) تم تشكيل وحدة الشرطة السياحية وكان مقرها سلطة السياحة في عمان، وتم إعادة تسمية هذه الوحدة إلى قسم الشرطة السياحية والذي يتبع إلى إدارة العمليات مع بقاء مقر القسم في وزارة السياحة، وفي عام (1988) أنيطت مهام هذه الوحدة بقسم الشرطة السياحية والذي كان مقره في وزارة السياحة والآثار وكان يتبع لإدارة العمليات في مديرية الأمن العام، وفي عام (1990) أُتبع قسم الشرطة السياحية بمكتب الأمن الوقائي، وفي عام (1994) تم استحداث إدارة الشرطة السياحية المتخصصة بتحقيق الأمن السياحي.

وتعمل الإدارة على تحقيق الأمن السياحي من خلال المحاور التالية(مديرية الأمن العام – إدارة الشرطة السياحية):

1. تأمين الحماية للمجموعات السياحية، من خلال الترفيق الأمني السياحي منذ لحظة الدخول وحتى المغادرة.
2. حماية المواقع السياحية والأثرية وتوفير الأمن للمجموعات السياحية أثناء تواجدها وتجوالها داخل تلك المواقع.
3. تطوير الخدمات المتعلقة بالمنتج السياحي من خلال: استقبال شكاوى السياح في المو اقع السياحية والأثرية وأثناء إقامتهم (الفنادق والإستراحات والمخيمات السياحية والتصرف بها قانونياً) وتنفيذ القرارات الصادرة عن وزارة السياحة والحكام الاداريين.

واجبات الإدارة فتتمثل بالاتي:

1. المحافظة على أمن وسلامة المجموعات السياحية في كافة مراحل العملية السياحية.
2. القيام بأعمال الدورية في المناطق السياحية والأثرية والفنادق من خلال الوظائف الثابتة والدوريات الراجلة.
3. تقديم التسهيلات والشروح اللازمة للوفود الرسمية أثناء زيارتهم للمواقع الأثرية والسياحية.

4. إعداد التقارير والإحصائيات المتعلقة بالنشاطات والحوادث السياحية ورفعها للجهات المختصة.

5. مراقبة أداء الفعاليات السياحية ومدى مطابقتها للتشريعات وضبط المخالفات، واتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة.

6.التنسيق مع قيادات أمن الأقاليم المختصة وا ٍدارة الدوريات الخارجية حول حراسة الأفواج السياحية وتخصيص آليات لمرافقتها إذا دعت الحاجة.

7تنفيذ قرارات الإغلاق الصادرة عن معالي وزير السياحة والآثار وا ٍعادة فتح الفنادق والمطاعم والمنشآت السياحية.

8. التنسيق مع وزارة السياحة والآثار والقطاع السياحي الخاص فيما يتعلق بالأعمال المشتركة المتعلقة بالعملية السياحية.

ملحق رقم (ج)

استبانة الدراسة باللغة العربية

ملحق رقم (ج)
استبانة الدراسة باللغة العربية

جامعة مؤتة

كلية العلوم الاجتماعية

برنامج دكتوراه علم الجريمة

عزيزي السائح:

مرحباً ،،،

أهلا وسهلا بكم في الأردن، مع تمنياتي لكم بإقامة ممتعة، وآمل ان أحظى بحوالي 5-7 دقائق من وقتكم الثمين لاستطلاع رأيكم حول الأمن السياحي من لحظة دخولكم إلى الأردن.

ارجوالتكرم بتعبئة هذاالاستبيان علماً بان كافة المعلومات هي لغايات البحث العمي وكجزء من رسالة دكتوراه في علم الجريمة في جامعة مؤتة.

شاكرا لكم تعاونكم.

معلومات عامة: ارجو تعبئة الفراغات او ضع اشارة (x) في الخانة الصحيحة

1- الجنسية:

1- سعودي 2 - كويتي 3-بحريني 4- عماني

5- قطري 6- عراقي 7- ليبي 8- اخرى

2- الفندق:

1. 5 نجوم 2. 4 نجوم 3. 3نجوم

4. 2 نجمة 5. 1 نجمة

6 . سكن مفروش 7. سكن جماعي

3- الجنس: 1 . ذكر 2. انثى

4- الفئة العمرية :

1. اقل من 20 سنة 2. 21 الى 30 سنة

3. 31 الى 40 سنة 4. 41 الى 50 سنة

5. 51 الى 60 سنة 6. اكثر من 60 سنة

5- المستوى التعليمي:
1. اقل من ثانوية عامة 2. دبلوم
3.بكالوريس 4. ماجستير
5. دكتوراه 6.اخرى-حدد:.........................

6- ما عدد المرات التي زرت بها الاردنخلال السنوات الخمس الماضية:.......

7- الهدف من الزيارة:
1.سياحة 2. علاج 3. عمل
4. دراسة 5. اخرى، حدد:................
8- مدة الزيارة للاردن حسب ما خططت لها (بالايام):............................
9- ما هو العامل الرئيسيلاختيارك الاردن كوجهة سفر مقصودة:
1.صديق 2. مكتب السياحة والسفر
3. اختيار ذاتي 4. اعلانات
5. الانترنت 6.اخرى، حدد :.......................

10- مصدر تمويل رحلتك الى الاردن:
1. ذاتي 2.حكومي 3.خاص
4. اخرى، حدد :..

11- أذكر معبر الدخول إلى المملكة، والمدة التي استغرقتها لاتمام اجراءات الدخول:
1.برا--------- مدة الاجراءات تقريبابالدقيقة..
2.جوا-------- مدة الاجراءات تقري بالدقيقة..
3.بحرا------- مدة الاجراءات تقريبا بالدقيقة......................................
12- كيف تقيم اجراءات الدخول :
1.سيئة للغاية 2. سيئة 3. مقبولة 4. جيدة 5. ممتازة

البند		4عالية جدا	3متوسطة	2مقبولة	1ضعيفة	0منعدمة
27-	التخاطب بلغة اجنبية في محطة الوصول					
28-	الامن والسلامة في محطة الوصول					
	ما مدى شعورك بالامن في كل من:					
29-	معاملة الناقل من محطة الوصول الى الفندق					
13-	منطقة العبور (الدخول)					
	توفر متطلبات الامن والسلامة على					
14-	المواصلات العامة					
30-	الطريق من محطة الوصول الى الفندق					
15-	الفندق					
31-	الخدمات الفندقية					
16-	مكان الاقامة (فندق، شقة..الخ)					
32-	اجراءات الامن والسلامة في الفندق					
17-	المطعم					
33-	خدمات الانتقال بين مختلف الاماكن في الاردن					
18-	اماكن التسوق					
34-	الخدمات المقدمة في المواقع السياحية					
19-	الاماكن السياحية					
35-	توفر الامن في المواقع السياحية					
20-	البنوك					
36-	توفر المعلومات في المواقع السياحية					
21-	المقاهي					
37-	النظافة في المواقع السياحية					
22-	السير في الليل					
38-	اجراءات حماية المواقع السياحية في المملكة					
39-	اجراءات حماية البيئة في المملكة					
	ما مدى تقييمك لكفاءة\او مستوى\ او جودة مايلي:	4عالية جدا	3متوسطة	2مقبولة	1ضعيفة	0منعدمة
40-	درجة التخاطب والاتصال سواء باللغة العربية او الاجنبية مع رجال الامن ، موظفي الفندق، مراكز التسوق...الخ					
23-	معلوماتك عن الاردن قبل الزيارة بانها بلد امن بصورة عامة					
41-	كفاءة خدمات الاتصالات في المملكة					
24-	اجراءات التفتيش عند دخول الاردن					
42-	نظافة الطعام والشراب في المملكة					
25-	خدمات الارشاد في محطة الوصول					
26-	طريقة التعامل مع الامن العام في محطة الوصول					
43-	كفاية تواجد رجال الامن العام سواء في المواقع السياحية او التسوق...الخ					

					سلمية سلوك المواطن الاردني نحو السائح او الزائر	44-
					مدى حداثة الاردن ومظاهر التقدم	45-
					جهود ترويج الاردن كوجهة سفر	46-
					انطباعاتك عن الامن والسلامة في الاردن بشكل عام بعد هذه الز يارة	47-

48- هل سبق ان تعرضت لاي نوع من المضايقة:

1. نعم　　　2. لا

49- ما نوع المضايقة:

1.استغلال في الاسعار 2.تحرش 3. سب\او شتم

4. نظرة ازدراء 5.لا مبالاه 6.اخرى،حدد:................

50- هل تعتقد ان الحراك الشعبي الاردني واخباره بوسائط الاعلام يؤثر سلبا على صورة الاردن؟درجات التأثير:

1.لا يؤثر 2. الى حد ما 3. متوسط

4. كبيرة 5. كبيره جدا

51- هل تشجع اصدقائك على زيارة الاردن:

1 . نعم 2. لا

52- هل تعتقد ان كلفة الزيارة عامة في الاردن:

1.مكلفة جدا 2. مكلفة 3. لا رأي

4. مناسبة 5. مناسبة جدا

53- هل تعتقد ان كلفة المعيشة في الاردن:

1. مكلفة جدا 2. مكلفة 3. لا رأي

4. مناسبة 5. مناسبة جدا

54 -هل تعتقد ان كلفة المواصلات في الاردن:

1. مكلفة جدا 2. مكلفة 3. لا رأي

4. مناسبة 5. مناسبة جدا

55- هل تعتقد ان كلفة الاقامة في الاردن:

1. مكلفة جدا 2. مكلفة 3. لا رأي

4. مناسبة 5. مناسبة جدا

56- ما مدى رضاك عن زيارة الاردن:

1. غير راضي على الاطلاق 2. غير راضي 3. لا رأي

4. راضي 5. راضي جدا

شكرا لكم

ملحق رقم (د)

استبانة الدراسة باللغة الأجنبية

ملحق رقم (د)
استبانة الدراسة باللغة الأجنبية

Mutah University
Faculty of Social Sciences
PhD program Criminology
Supervision: Professor Dr. Diab Alibdayna,
Prepared by: Student Muhana bin Abdulrahman Al-Muhana

Research Questionnaire about Tourism Security Perception of Hotel guests in Jordan

Dear Tourist:

Welcome to Jordan, and we wish you a pleasant stay. If it is possible, I would like to have 5-7 minutes of your time to explore your views about the tourism security since the moment they enter the Kingdom of Jordan.

You're kindly requested to fill in this questionnaire. All provided information will be treated only for scientific research and part of a dissertation in Criminology at Mutah University.

Thank you for your cooperation.

General information: Please fill in the blanks or put (X) In the appropriatebox:

1-Nationality: ....

1- Saudi 2- Kuwait 3-Bahrain 4-Omani
5-Qatar 6- Iraqi 7-Libyan 8- Others

2-The hotel:

☐ 5 Stars ☐ 4Stars ☐ 3Sta ☐ 2 Stars

☐ Star ☐ Furnished housing ☐ Collective housing

3-Gender ☐ Mal ☐ Female

4-Age :

☐ 21 to 30 years ☐ less than 20 years old

☐ 41 to 50 years ☐ 31 to 40 years old

☐ 51 to 60 years ☐ More than 60 years

5-Level of Education:

☐ Less than High School ☐ Diploma

☐ Bachelor ☐ Master

☐ Ph.D. ☐ Other, specify

....

6- How many times have you visited Jordan during the past five years:............

7- Purpose of the visit:

☐ Business ☐ Medical treatment ☐ Tourism ☐ study

☐ Other, specify: ....

8- Duration of the visit to Jordan as planned (in days):

....

9- What is the main factor for choosing Jordan as intended travel destination:

☐ Friend ☐ Office of Travel and Tourism ☐ Ads ☐

☐ Self Choice Other, specify: ....

10- Source of funding of your trip to Jordan:

☐ Private ☐ Government ☐ Self

☐ Other, specify: ....

11- Please, Mention the border point to the kingdom, and the time required to complete the procedures:

☐ by land ---------- apporx. duration for procedures in minute ....

☐ by air ---------- apporx. duration for procedures in minutes ....

☐ by sea ---------- apporx. duration for procedures in minutes ....

12- How do you evaluate the crossing border point procedures:

☐ Excellent ☐ Good ☐ Satisfactory ☐ Bad
☐ VeryBad

Please answer the following questions by marking (X) In the appropriate box:

NO.	Item	Very High	Moderate	Satisfactory	Low	non-existent
To what extent do you feel safe at the following venues:						
13	crossing area (point)					
14	Public Transportation					
15	Taxi					
16	Place of accommodation (hotel, Apartment, etc.)					
17	Restaurant					
18	Shopping places					
19	Tourist places					
20	Banks					
21	Cafes					
22	Walking at night					
How do you evaluate the efficiency \ or level \ and quality of the following:						

NO.	Item	Very High	Moderate	Satisfactory	Low	non–existent
23	Your Information about Jordan before the visit as a safe country to the level of					
24	Inspection procedures when entering the Kingdom					
25	Guidance services at the arrival crossing point					
26	Method of treatment with public security at the arrival crossing point					
27	speaking foreign language at the arrival crossing point					
28	Security and safety at the arrival crossing point					
29	Treatment of the transportation provider from the arrival crossing point to hotel					
30	Security and safety requirements on the road from the arrival crossing point to hotel					
31	Hotel services					
32	Safety and security procedures at the hotel					

NO.	Item	Very High	Moderate	Satisfactory	Low	non–existent
33	Services of travelling between different places in the kkingdom					
34	Services provided at tourist sites					
35	Availability of security at tourist sites					
36	Availability of information at tourist sites					
37	cleanliness at tourist sites					
38	Procedures to protect tourism sites in the Kingdom					
39	Environmental protection Procedures in the Kingdom					
40	Degree of verbal addressing and communication, either in Arab or other foreign languages with security personnel, hotel staff, shopping centers,..... etc.					
41	Efficiency of telecommunication services in the kkingdom					
42	Cleanliness of food					

NO.	Item	Very High	Moderate	Satisfactory	Low	non-existent
	and drinks in the kingdom in general					
43	The efficiency of public security personnel both in tourist sites or shopping sites, etc.					
44	Peacefulness of behavior of Jordanian citizen towards tourist or visitor					
45	extent of modernity and advancement of the kingdom					
46	Efforts of promotion of Jordan as a travel destination					
47	Your impressions about security and safety in Jordan in general after this visit					

48- Were you exposed to any kind of Discomfort

1- YES 2-NO

49- Clarity if were exposed to any kind of Discomfort:

☐ Price Exploitation ☐ Harassment ☐ Insulting \ or Cursing

☐ Contempt ☐ Carelessness ☐ Other, specify: …………………

50- Do you think that Jordanian political popular movement and its news in media affects negatively the image of the Kingdom?

Degrees of effect:

☐ Very Great ☐ Great ☐ Medium ☐ To some extent
☐ No effect

51- Do you encourage your friends to visit Jordan?
☐ Yes ☐ No

52- Do you think that the cost of visit to Jordan in general is:
☐ very suitable ☐ suitable ☐ Expensive ☐ very expensive
☐ No opinion

53- Do you think that the cost of living in Jordan is:
☐ very suitable ☐ suitable ☐ Expensive ☐ very expensive
☐ No opinion

54- Do you think that the cost of transportation in Jordan is:
☐ very suitable ☐ suitable ☐ Expensive ☐ very expensive
☐ No opinion

55- Do you think that the cost of housing accommodation in Jordan is:
☐ very suitable ☐ suitable ☐ Expensive
☐ very expensive ☐ No opinion

56- How satisfied are you with your visit to Jordan:
☐ very satisfied ☐ satisfied ☐ Not satisfied
☐ Not satisfied at all ☐ No opinion

ملحق (هـ)

قائمة المحكمين

اسماء المحكمين

ت	المحكمين	الجامعة
1-	الأستاذ الدكتور/ عايد وريكات	الجامعة الأردنية
2-	الأستاذ الدكتور/عباطة التوايهة	الجامعة الأردنية
3-	الدكتور/ فرج حراحشة	الجامعة الأردنية
4-	الدكتور/ ابراهيم عقل	كلية القدس
5-	الدكتور/ سمير برهومة	كلية القدس
6-	الدكتور/ ساهر بطارنة	كلية القدس

المعلومات الشخصية:

الاسم: مهنا عبدالرحمن المهنا

الكلية: العلوم الاجتماعية

الدرجة العلمية: الدكتوراه

الهاتف:00966505834477